Profits

Federal Business Development Bank

Loans
Equity Capital
CASE
Seminars
Courses
Clinics
Information

CASE for Helping You Set up Your Recovery Plan



"Planning for one's recovery in a time of economic renewal may be as vital as planning for one's survival in a recession" — PROFITS 'Editorial, Page 2.

The Federal Business Development Bank (FBDB) coordinates the activities of 1600 independent counsellors across Canada. They can be retired owners of small businesses or pensioned executives from a wide variety of industries and specialties. The program is called CASE, Counselling Assistance to Small Enterprises, and some 12,000 assignments have been carried out over the years

While CASE counsellors are better known as problemsolvers or trouble-shooters, it should be stressed that the program was not set up solely to help firms in difficulty.

Given the opportunity, that is if called in before the problems arise or, better still, at the planning stage, the CASE counsellor will do his best to prevent their happening. Hundreds of successful businesses have been started with the help of a CASE counsellor.

Right now, a CASE counsellor could well be just the person you need to help you set up a recovery plan that will position you to share in any renewed activity.

The service is available to all Canadian businesses with less than 75 full-time employees, at bargain-basement prices: \$13.25 per hour of the counsellor's time, with a four-hour minimum. The counsellor's travel time and costs are absorbed by the FBDB. There is no charge for the meeting with the CASE coordinator who will select the most suitable counsellor for your particular needs.

After an in-depth study of the projects or problems involved, your CASE counsellor will research and draw up for you a report containing specific recommendations.

If you happen to be a small cooperative enterprise, you'll be interested to read, on Page 4, all about the new CASE-C service.

Good management is even more important to the success of a small business than it is to a large one. Small businesses simply do not have the margin for error that the large ones have.

Whether your business is at the start-up stage, is in the process of expansion or in need of additional financial backing, CASE may be for you. Call any of the FBDB's 93 branches from coast to coast.

INDEX

Spring 1983 Vol. 2, No. 4

CASE for Helping You Set up Your		
Recovery Plan		1
Editorial - Your Recovery Plan		2
- Government Programs		2
Whither Interest Rates?		2
An FBDB Venture Capital Investment		3
CASE-C — Counselling Services to		
Cooperative Sector		4
Word Processing		5
PROFITABLE Readings		5
Your First Million? Easy Does It		6
Japanese Small Business Leads		6
ICSB Conference in Halifax		6
FBDB Seminars		6
Advertising Advisory Board	SBN	1.
Shrinkage controls and profitability	SBN	1
Shrinkage percentages	SBN	2





Your Recovery Plan

Any plan is better than no plan at all - goes the old saw.

Yet, because it is so difficult for anyone to stop and look into the future, planning is too often put off until tomorrow; but tomorrow never comes.

Many are thought to be lucky, because they were in the right place at the right time. In practice, however, it is not only attributable to the knack of recognizing and grabbing an opportunity quickly, but also carefully planning for such opportunities.

Why work on a recovery plan? Simply to take stock, shake off the rot of the recession and work up a little ambition. A detailed plan is a great way of finding out at any time where we stand in relation to the objective set at the start.

Where to start? Why not try to establish what has made the business successful - or not - up to now?

- What goods and services are most in demand? How profitable have they been? How large is their market? How appropriate will they be to the changing times?
- What made my business competitive? Price? Quality? Service? Location? Attractive advertising? Reliability?

A recovery plan should look three years ahead. Too long? No, the plan can always be adjusted along the way. It tells owners and managers what requirements must be met in terms of financing, size of staff, premises and so on.

A recovery plan can also be the extension of an existing business plan, except that the recovery plan will be directed primarily towards making the most of renewed economic activity after a period of recession. It will emphasize growth.

If the economy is on the move again there will be growth opportunities. How is growth to be pursued? By adding on new lines? By hiring salesmen or increasing advertising? By enlarging the premises or moving to a new location? The answers to these questions are all elements of a recovery plan.

Planning for one's recovery in a time of economic renewal may be as vital as planning for one's survival in a recession.

Any plan is indeed better than no plan at all - and that's an understatement.

Government Programs Are For You Too

Do you sometimes feel that government programs are passing you by? That you are missing out on something? You may well

We hear a lot about government programs, but do we listen? Not carefully enough. We usually think that they are for the bigger guy or the smaller guy, never for the right guy - namely you or me. Yet, they very often are.

Another misconception is that government programs are wrapped up in a lot of red tape, that it takes hours to fill out the application forms and ages to see action. Not always. Some of the departments, agencies and Crown corporations can move fast you'd be amazed.

A portion of all those zillions could be yours!

Economy Watch

Whither Interest Rates?

The anticipated level of future interest rates affects decisions on business investment and expectations of future sales of goods, especially those which are sensitive to interest rates. Thus, one question that is being asked by many people in business today is: will interest rates go up or down?

Canadian and U.S. rates linked

As the graph suggests, movements in Canadian interest rates are tied to those of U.S. rates. Canadian rates have maintained an almost consistent but slight spread over the U.S. rates since around mid-1981. (Reasons for this relationship were discussed in PROFIT\$ last year).

Since there is no reason to suggest that Canadian interest rates will not continue to follow U.S. rates over the next few months to a year, one can assume that events in the U.S. will largely determine the future course of interest rates in Canada.

Arguments for a rise

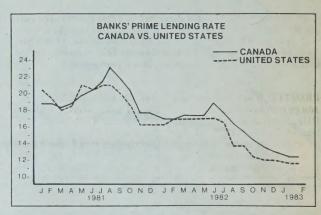
Those in the "interest rates will rise" camp are basing their judgments mainly on the following factors: The huge U.S. Government deficit predicted for the upcoming fiscal year would force interest rates to rise again. As the U.S. Government borrows more money to finance its deficit, the price of that money - interest rates should climb. This upward pressure could be added to if businesses start investing again this year — a clear possibility given the recent surge in stock market prices.

Another factor is the U.S. Federal Reserve, which has been "loosening up" its restrictive monetary policy since about mid-1982. The effect of this action has been the continuous decline in interest rates since June 1982. It is suspected that the U.S. Federal Reserve might curtail or possibly reverse its "loosening up" policies, in which case interest rates would increase.

Some forecasters in this camp are also probably just looking at the graph above and are postulating that interest rates are likely at their "bottoming-out" stage now and therefore would firm up in the next few months.

Arguments for a drop

In the other camp, a decline in interest rates is foreseen



over the next few months for worse than those of the the following reasons. Americans are saving more of their income and therefore the U.S. deficit could be financed easily without putting upward pressure on interest rates.

In effect, if more money is available for lending, due to higher savings, then the price of that money should not increase. (While higher savings have this "good" effect, it also means less consumer spending on goods and services, which in turn does not help in getting out of the recession.)

Also, it is argued that businesses are not investing due to high unused capacity in their plants, and so no pressure on interest rates could be expected from this source - at least not in the next few months.

Another factor is the relationship between interest rates and inflation. Interest rates usually follow inflation rates with the former being about three to four percentage points higher than the latter. Today the difference between the two rates is about six percentage points. Since inflation is coming down - the drop in oil prices will contribute to this trend - interest rates should also decline in the next few months.

Anybody's guess

These are some of the factors behind the speculations on interest rates. Where are interest rates headed? Anyone's judgment would not be much

experts. With so many opinions around yours should coincide with one.

Remember that even the respected Henry Kaufman of New York, sometimes referred to as the guru on interest rates, was wrong in his prediction last year. He was calling for interest rates to rise to the 25-30 percent range by the end of 1982. It never materialized.

For the record, Mr. Kaufman pronounced in January that he foresees long term interest rates in the U.S. falling below 10 percent and short term rates falling below 7 percent, though rates would continue to be volatile. There is no reference as to when these lower rates would materialize.

As for Canadian interest rates, most of the speculators do not foresee a return to the high rates of 1981, in the 20 percent and over range, either this year or in 1984. Next year is, after all, an election year in the U.S. and more often than not, any economic levers that can be controlled are shifted around in a favourable manner in the months preceding the elections.

As Mr. Kaufman has pointed out, rates over the next few months to a year could behave in a volatile manner. In Canada then, interest rates could move in a range of about three percentage points below and above today's rates.

PROFIT\$ is published by The Federal Business Development Bank, P.O. Box 6021, Station A, Montréal, Québec H3C 3C3 Tel.: (514) 283-2749

PROFIT\$ is published to promote FBDB's services and is distributed free to all businesses across Canada through the Canada Post Corporation. There is no mail-

ISSN-0711-0316 Transmag Inc.

EXTRAORDINATEUR

An FBDB Venture Capital Investment

Up to now PROFIT\$ has described in general terms the part played by the FBDB in equity financing. But here is a casehistory of the FBDB in action. We have interviewed for you Mr. Yves Dion, President of Extraordinateur Inc., who has agreed to tell, from the client's viewpoint, how it really works.

PROFITS: When and how did you go into business?

Dion: I started Extraordinateur Inc. in October 1978, at the suggestion of some insurance brokers who were looking for a computerized management system. With two orders on the books, I left my job as computer sales manager at Bell Canada in Montreal and went to the United States to buy components. I assembled them and added the basic software.

But I couldn't control the quality of the equipment I'd imported, and it kept breaking down. In frustration, I stopped all sales and concentrated on designing and producing my own microcomputer, with the help of a \$35,000 federal grant. The total cost was \$125,000.

Not only was each new circuit board that I designed as a replacement for an original one compatible with conventional equipment, but 99 percent of the problems were solved. Instead of maybe five times a month, field service became necessary less than once a year. But because I had to replace the original equipment, I put off soliciting new clients for nine months.

PROFITS: Could you tell us more about the compatibility aspect?

Dion: We went from 5" to 8" diskettes, and hard discs are now available on all our models. They are all compatible. The software is also compatible with all the models, so that, when it's time to expand, clients can add to existing equipment instead of having to purchase a whole new system, as they do when they buy other systems on the market.

PROFITS: When did you realize you needed additional

Dion: I decided in 1980 that if I was going to get anywhere, I needed to devote all my energy to designing and producing equipment. But selling through distributors eats away at profit margins. You have to have capital to expand.

PROFIT\$: How much of your own money have you invested

since the beginning?

Dion: I have invested between \$75,000 and \$100,000 directly. But if you take into consideration the fact that I didn't draw much salary for the first three years, my investment is actually between \$125,000 and \$150,000. I also have a partner, François Vignola, who joined me in December 1980 with \$40,000.

PROFITS: What brought you to the FBDB?

Dion: Investors tend to be enthusiastic about high technology only until the time comes to pull out their chequebook. Many an investor has lost his shirt

By the autumn of 1981, I had already been looking for capital for a year. The requirements of most potential backers were unacceptable. Institutions wanted majority control sory note, for a total of \$50,000.

Using a simple formula, the agreement allows for the adjustment of the FBDB investment to the Company's actual results

PROFIT\$: Is the FBDB investment a permanent one?

Dion: Not at all. Unlike private investors, the FBDB is not interested in stockpiling businesses; its involvement is strictly temporary. A set

2- A \$50,000 loan from the Ouebec Industrial Development Corporation (QIDC);

3- A substantial increase in our line of credit.

The FBDB's contribution may be small, but it has made all the difference by accelerating our growth process.

PROFITS: How would you term the FBDB involvement?

Dion: Discreet and constructive. For instance, the FBDB is

PROFITS: Could you have survived without the FBDB?

Dion: It wasn't a question of survival; it was a question of

PROFITS: What is your situation now?

We built and sold about 25 systems in 1981; 100 in 1982; and we expect to exceed 200 in 1983. Moreover our higherpriced, top of the line multistation systems make up an ever-increasing proportion of our order-book; which should triple our volume of business while maintaining profit margins.

PROFIT\$: How do you

Dion: So that we can concentrate on technology, we leave marketing to distributors who

- 1- Micro Personnel, for insurance brokers;
- 2- Micro Concept, for real es-
- 3- Micro Integration, for char-
- 5-a new distributor who will cover medical and dental

We even gave Dataforce, a Division of the Bell Canada Computer Communications Group, a contract to service our products in all areas served by Bell, except within a 100-km radius of Montreal, where we will continue to provide service.

the personal microcomputer market, since too much capital is required. We prefer to stick to computers for small businesses, such as the IBM 23.

PROFITS: Are you satisfied with the FBDB's terms?

entitled to two seats on our

board of directors, but has offi-

cially appointed no one; the

board doesn't sit officially or at

regular dates. Instead, the

FBDB account executive

comes to check on our progress

every month and that suits us

fine because he makes a useful

contribution to our discussions.

Dion: The terms reasonable. The FBDB's projections were not as optimistic as ours; but we have had to go along with their conservative approach, with the intention of renegotiating later. Luckily, our forecasts were the ones that were achieved. We are already thinking about buying back our shares from the FBDB or negotiating more financing in November.

expansion.

Dion: Our 1982 net profit was over \$100,000, for a 25 percent return on capital. We went from a staff of 5 to 23 in 15

market your products?

specialize in vertical markets, that is to say, who have welldefined niches:

- tered accountants:
- 4- Jolidata, for construction;

Also, we have stayed out of

PROFIT\$: Looking at the longer term, what has the FBDB done for you?

Dion: With our increased capital, we've been able to enter other markets. We recently met with the directors of two European multi-nationals who have their eyes on the North American market. This could mean for us a potential contract for the production of 3,000 small computers over the next 18 months.



and set conditions that didn't even take my own investment into account. Individual backers wanted \$50,000 salaries without any expertise. Besides that, everybody was referring me to the FBDB.

PROFITS: What were the FBDB's terms?

Dion: The FBDB bought from the Company treasury 15 percent of the share capital and agreed to a shareholder's advance supported by a promisformula provides for the Company, in effect, to buy back all shares held by the Bank by the end of 1985.

PROFIT\$: But how far can you get on \$50,000?

Dion: It may not sound like much, but that \$50,000 opens a lot of doors. Because the involvement of the FBDB makes other investors feel more secure, we have obtained the following:

1- A \$50,000 investment from

CASE-C

FBDB Extends Counselling Service to Cooperative Sector

The Federal Business Development Bank (FBDB) and the Co-operative Union of Canada (CUC) recently announced an expansion of the CASE activities. An adjunct to the original CASE (Counselling Assistance to Small Enterprise) was initiated, to be known as CASE-C (Counselling Assistance to Small Co-operative Enterprises) with a specific responsibility to provide counselling help to the co-operative organizations.

In the private business sector the CASE services provided by the FBDB have been known, well utilized and appreciated since 1972. A similar offer of specific management assistance services is now made available by the Bank on an extended basis to the eligible co-operative business organizations in the whole cooperative sector. The CASE-C function is intended to enhance business operations of cooperative organizations and assist them in identifying potential problems and opportunities.

Not a duplication of services

CASE-C is not set up, nor seen, as a duplication of any services provided now. On the contrary, it is organized to complement and supplement, in co-operation with the cooperative centrals and provincial agencies concerned, what is available in the assistance field now and to reduce their work load. Co-operative enterprises without any affiliation to

central bodies or involved ir activities without particular centrals could be the main field of the CASE-C activities.

Retired co-operators as counsellors

The activities of CASE-C are going to be based in large par on the involvement of the retired co-operators recruited for counselling duties.

Importance of the co-operative sector

The co-operative sector has an unspoken prominence on the Canadian economic and social scene. It is represented by close to 8,000 individual cooperative business enterprises with tens of billions of dollars in total business volume and assets.

To a lesser or greater degree, the co-operative sector serves a variety of needs in purchasing, marketing, production, financial matters, service industry and other areas of concern of some 10 million Canadians. For instance, 80 percent of Canadian grain trade is handled by the cooperative sector; 25 percent of farm income comes through co-operatives; 20 percent of housing units in 1980 have been built by housing cooperatives, etc.

Its peculiarities

It is a business sector which is different from other business sectors by virtue of its own structures (primary cooperatives, sectorial, provincial, regional and national representatives bodies and facilities), its own patterns and traditions of operations and a philosophy of its own presence in the marketplace. Even its legal existence is governed by special legislation (mainly provincial) and by specific, on occasion very individualistic, internal by-laws.

The CASE formula

CASE-C services are provided according to the well established CASE procedures and on the same conditions that have governed the counselling assistance provided by the FBDB for ten years.

The same counselling fee is charged, the same eligibility rules apply in regard to the size of the co-operative enterprise that can be served (no more than 75 employees) and the maximum length of the assistance term (75 man days of counselling).



John M. Garland, CASE-C Coordinator, FBDB: Jack Reed, Special Projects Coordinator, Co-Op Union of Canada; Aleksandrs Sprudzs, Deputy CASE-C Coordinator, FBDB.

CASE-C service welcome

Extension of the FBDB counselling assistance to the co-operative sector is very much welcomed by the Cooperative Union of Canada and provincial, sectorial, and central co-operative bodies. During the celebrations of the 1982 Co-operative Week in Canada last fall, Mr. Jack Reed, Special Projects Coordinator for the Co-operative Union of Canada, stated that "the Federal Business Development Bank is to be congratulated for its decision to implement this added (CASE-C) service. It is now up to cooperatives to make sound use of the program"

CUC support

The support of the CUC and the leading organizations of the co-operative sector for CASE-C is expressed in several ways. Among them is the valuable publicity provided for the CASE-C and CASE programs in the co-operative newspapers, bulletins, circulars and similar publications, as well as the provision of lists of retired and soon to be retired co-operators who might be approached as prospective CASE-C counsellors.

Enclosure of information material on CASE-C in their mailings, and suggestions and recommendations to use CASE-C assistance when needed are possibly the most direct forms of support to CASE-C by the top cooperative centrals.

Provincial agencies also pleased

Similarly, the extension of the FBDB counselling services to the co-operative sector has been well accepted and found a very timely and useful move by the provincial agencies handling the co-operative and credit union matters on behalf of their governments.

Lists of prospective counsellors and help in the publicity drive to inform co-operative organizations, particularly those without affiliations, about the expanded FBDB counselling, already have been received by the CASE-C office from a number of these agencies.

Ottawa-based

Because the CUC is located in Ottawa, the FBDB has assigned to the CASE Ottawa office the responsibility to carry out, in co-operation with the CUC, the initial organizational work of CASE-C.

Obviously, if the local CASE offices are already in a position to respond to calls for counseling services from co-operative organizations in their area, they will continue to do so.

Once the initial, special roster of the CASE-C counsellors is established by the Ottawa office, the whole counselling service organization of the FBDB will become involved in delivery of the expanded counselling services to this new business sector.

Further information may be obtained direct from:

Federal Business Development Bank, 280 Albert Street, Ottawa, Ontario K1P 5G8 Telephone: (613) 995-5068

Also from local CASE offices. the co-operative centrals, provincial agencies and the Cooperative Union of Canada.



If you want to finance a particular venture, but aren't sure you can satisfy the usual

ironclad requirements, come in and discuss it with us. The Federal Business Development Bank doesn't just look at figures. We examine

your whole project. We loan money based on overall feasibility. To us, competence, commitment and potential are as important as fixed assets and hard collateral. And, we ofter fixed rate as well as floating rate, medium or long term loans. Whether your business is still just a great idea, or whether it's a long established fact, we'd like to help. With interest rates lower than they have been in years, now may be a good time to consider modernizing your equipment or expanding your business.

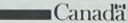
Get in touch with your nearest branch of the FBDB, soon, and be optimistic - we are!

YOUR FUTURE IS OUR GUARANTEE.



Federal Business

Banque fédérale Development Bank de développement



Data Processing and Small Businesses

No. 6: Word Processing

This article was written by a professional in the field of information systems. The first draft was dictated quickly, between two meetings, and was typed on a micro computer specially designed for Word Processing (W/P). As can be expected, there were many revisions to this document; each one was typed and printed in less than 10 minutes.

The W/P machine used by the author and his secretary consists of a central processing unit, a memory device, one screen, a keyboard and one printer. The equipment also includes a telecommunications module and, by using this facility, the original text was routed to the Bank's Head Office

Transmission

Transmission by telephone line is quick, efficient and costs much less than ordinary voice communications. The direct cost of transmitting this text (approximately 3 pages) would be as follows: \$1.00 (Vancouver - Montreal), \$0.70 (Toronto - Montreal). Revision

Upon arrival at Head Office, the text was read into another micro computer similar to the first one. It was printed out again (45 characters per second, or one page per minute) for submission to the editor of PROFITS.

In turn, other improvements were incorporated into the material and a secretary made the necessary corrections (and only the corrections) to the original text residing in memory. This new operation, in total, took less than one hour.

Translation

The article, in its written form, was then delivered to the Translation Department where a similar process was repeated. However, the translator worked directly on the screen of another W/P machine. In this manner, he drafted and corrected his translation, on-

Photocomposition

Finally, the English and French versions were forwarded, on magnetic diskettes (thin black plastic squares with sides of about 20cm), to the graphics department where technician, using a fourth W/P machine, identical to the others, inserted the codes required by the photocomposi-

tion equipment.

After a few minutes this machine, directly connected to the word processor, was started and produced the necessary galleys for the printer.

Affordable for SMBs

Except for a few details, this article was drafted and produced in just this fashion. Obviously the equipment utilized is a little more sophisticated than that usually found in small and medium sized businesses (SMB)

However, the functions described (memory, communication, etc.) are available on most of the W/P machines on the market with prices varying between \$10,000 and \$25,000. Most of these are therefore quite affordable for SMBs.

Specialized micro computers

Essentially, W/P machines are micro computers with specialized circuits, operating systems, and software (see preceding articles of this series) which are designed to manipulate text instead of data as the ordinary computers do technical or accounting purposes

True, the micro computers also have word processing capabilities but, in general, these are not as flexible, efficient and "user friendly" as the equivalent systems available on dedicated W/P machines. The training of personnel on W/P equipment is relatively easier and shorter (1 to 3 weeks)

A W/P machine is basically comprised of:

- a) A keyboard, similar to that of an ordinary typewriter;
- b) A cathode-ray tube (CRT) or screen, which shows the letter activated on the keyboard as well as other texts and data residing in memory (if called to appear on the screen);
- c) A memory, which uses different media such as disgreater capacity;
- machine;
- with various devices, technologies, (daisy wheel, matrix, etc.) and a wide range of speeds.

Time savers

reduce the time involved in new business owner in mind. It

producing and correcting texts, correspondence, etc., by eliminating all useless repetition of effort by the author and administrative personnel. The finished product is always of a better quality and this helps in improving the image of a firm.

The W/P machine can also help in improving the quality, timeliness, etc., of management information because of its capability, sometimes appreciable, to perform data processing functions.

Advantages

these W/P systems are:

- a) On-the-spot capture of the text in memory;
- b) The capability of correcting this text instantly;
- c) The capability of storing the text for future use and/or modification:
- d) The capability of combining various texts (or standard paragraphs, sometimes called "boiler plates") and assembling these to produce documents adapted to each situation (e.g., circular letters):
- e) The capability of personalizing all communications (each text is an original):
- f) The capability of printing at high speed;

The main advantages of g) The possibility of integrating the W/P technology with other technologies such as data processing (main frames), micro computers (VISICALC), telecommunications (electronic mail),

photocomposition, etc. SMB applications

The W/P machines are somewhat specialized equipment but some applications are particularly interesting for certain types of SMBs such as professional offices, consultants, marketing and public relations firms, etc.

The large companies and governments are substantial consumers of W/P machines and they sometimes acquire more powerful equipment closely linked with each other "in clusters". However, SMBs can benefit from W/P technology by purchasing stand-alone machines (single screen) at a lower cost.

W/P or DP?

The business which is currently planning to automate its office work as well as its business information will have to make a choice between a W/P machine (with some DP) or a micro computer (with some W/P). Both solutions have some advantages, depending on situations. The needs analysis as well as a good cost/benefit analysis will show which is more profitable to the individual SMB.



The following titles may be borrowed from the Small Business Library of your local FBDB branch office.

Doing business in Canada: forms of business - Ottawa: organization. Department of Industry, Trade and Commerce, 1978.

Information in this booklet deals with federal, provincial and territorial legislation affecting the form and commencekettes (various sizes and ment of business in this density) or hard disks with country. It is intended as a guide in this field of legislation d) A central processing unit, and, as such, refers only to the which is the brain of the basic principles involved. Subjects covered are sole e) A printer, which is available proprietorship, partnership, incorporation under federal law and under provincial law.

Pointers to profit. - Royal Bank. Your business matters; no. 2, 1976.

The W/P machine can This booklet is written with the

raises questions and offers suggestions on a variety of subjects such as inventory, deferred expenses, pricing and loans. The object of the booklet is to quickly identify problem areas, pointing out some of the risks and dangers involved, and to describe briefly some of the factors which must be considered in searching for solutions to these.

Public relations for small business: What it is and why you need it. Toronto: Macmillan, 1979.

This book takes the mystery out of public relations and proves that PR isn't just for big business - it is one of the most effective and least costly tools available to small business. It explains the function of a PR program in simple business language and provides a guide for the busy proprietor or manager in appplying the

process effectively.

Small store planning for growth. - Washington, DC: Small Business Administration, 1977.

When a store grows beyond a certain volume of business and number of employees, it enters a critical phase. The owner must become a manager of work rather than simply a doer of it. If an owner fails to make the transition, he or she is apt to lose out entirely to more vigorous and alert competition. This booklet discusses the nature of growth and the management skills needed in realizing it. Topics covered include planning, expansion, financing and merchandising. There are also checklists for increasing transactions, gross margin, and for interior arrangement and display.

Your First Million? Easy Does It!

In a book titled "Getting Rich Your Own Way", a psychologist reports on her study of 1 000 individuals she picked at random in their early twenties and whose careers she followed for two decades. She wanted to see who would become millionaires and how they did it.

The results were astounding. Out of the group, 84 became millionaires, although some made a million and lost it, a few of them several times. Out of the 84, none of them set out to make money.

While many of the 1 000 specifically set out to make a million, usually by playing the stock market or some getrich-quick scheme, none of them even got close! The one common characteristic of those who did become millionaires was that they did professionally what they enjoyed doing, they became very good at it and made their money incidentally.

Another key feature of those who made and kept their millions was that they were "low rollers", i.e., they accumulated

wealth and did not take risks. They made their money from what they did, not from investing as such.

Investing played a big part after they made their first million or two, at which point the size of the capital demanded more attention, and many of them turned to investing as a major activity. Only then were they successful in parlaying their fortune into a bigger fortune through that route.

(Source: Dow Theory Letters, Inc., P.O. Box 1759, La Jolla, Ca. 92038)





Japanese Small Business Leads in Computerization

A special feature by Douglas Lajeunesse



Rapid advances in information processing technology, coupled with drastic cost reductions in recent years, have made computer processing technology a viable tool for a new class of users, individuals and organizations alike. Micro computer systems, in particular, are now available for a minimum financial investment

Computerization in small and medium enterprises has been spreading rapidly in Japan. The 1982 Japanese white paper on small business showed that the rate of growth has been particularly high in the past two or three years. A total of 32 percent of all small and medium enterprises were using computers for their office work.

The greater computerization has been due to the increase of office work loads, the resulting increased needs for efficient processing, as well as the appearance of specialized office computers and advances in electronic technology.

The activities that have been computerized in Japan are

principally: sales control 87 percent, inventory control 66 percent, and finance and accounting 50 percent.

Most companies indicated they had found the utilization of computers effective in increasing office processing capacity, facilitating the management of sales, inventory control and in other information areas. Many companies also indicated that they were effective in reducing overtime and otherwise rationalizing labour management and helping to improve their image.

Small business operators represent perhaps the largest group of potential users of information processing. Acquiring the systems can be an important step in improving business operations.

However, certain risks are involved. In recognition of these, managers should plan their acquisitions and applications carefully. It is essential that required support be provided in both the form and time frame in which it is needed

Management problems must also be overcome, as the installation of computing capabilities is not a substitute for good management. When handled correctly, however, a move to computers can further enhance the efficiency of a well run enterprise.

Difficulties = opportunities

In conclusion, the problems of managing a small business in today's environment are substantial; however, many of these difficulties can be turned into opportunities. Innovative entrepreneurs will use these difficult periods to seize opportunities to improve the efficiency of their operations, to plan and to adapt themselves to the future.

FBDB Management Seminars

Two new seminars are now available:

"Motivating Your Personnel"
This seminar lasts for three hours and it is hoped that by the end of it, you will:

understand what motivates personnel;

know what areas to concentrate on:

 be able to draw up an action plan to motivate yourself and your personnel better.

"A Computer: Is It The Answer?"

By the end of the three-hour seminar you will be able to:

assess your company's data processing needs;

draw up a plan to help you decide when and what to invest, in order to introduce computers into your company.

For more information on these and other FBDB seminars, contact the Management Services Officer at your nearest branch office.

The FBDB calendar of activities and the addresses of your local branch offices can be found in the regional section of PROFIT\$.

FBDB Joint Seminars

Joint seminars are still going on!

Many associations have approached the Bank to suggest joint seminars. Several projects are under way.

"Exporting Your Product" is being developed in cooperation with the *Canadian Export Association*. This Canada wide seminar should be available in June 1983.

Quebec

"How To Increase Your Profits", a seminar given in cooperation with the Quebec Professional Association of Cleaners and Launderers, is available and sessions have already been held in Quebec City, Trois Rivières, Sherbrooke and Montreal. Two other proposals are under study.

Ontario
"Advertising and
Promotion", which was developed at the request of the Ontario Electrical League, is now

Prairies

"Cash Flow", which was developed in cooperation with VIP Stores Ltd., a purchasing consortium for the furniture trade, is now available.

For more information on the joint seminar program, contact: Supervisor, Program Development

Joint Seminars

eady.

Management Services
Federal Business Development

Bank 360 St. James Street, Suite 1600

Montreal, Quebec H2Y 1P5

for Small Business (whose President is currently FBDB's Robert Bilodeau, Director, Marketing, Public Affairs) is holding its Second World Conference in Halifax, June 26-29, 1983. Papers will be delivered on a variety of topics by business leaders from several countries including Australia, the

United Kingdom, Taiwan,

The International Council

South Africa, the Philippines and the United States.

ICSB Conference

in Halifax

The conference location is Saint Mary's University and registration if paid before April 30th, 1983, is \$195.00 Cdn. (after May 1st, \$225,00 Cdn.). Further information is available from John Chamard, General Chairman, Saint Mary's University. Telephone: 902-429-9780.

British Columbia & Yokon

region



message of the Vice-President



It is heartening to see that many forecasters think the current recession is "over" or more correctly, that it has "bottomed out".

The latter term is more correct, firstly because that is what the economists have said — whereas the headline writers used the former term — and secondly because there could be a time lapse of up to six months from the "bottom" until significant improvement is felt throughout our economy.

The bottom of this recession has been so deep that it will be some time before confidence is fully restored, especially in view of the remaining high unemployment level in the province.

Don't save on financial information

What this means to the business owner is that he or she must continue to carefully manage the cash flow of the business over the next year. To do this, one should not economize on the maintenance of accurate financial information even though this might seem an attractive area for "cost saving".

Plan carefully

At the risk of being repetitive, it must be emphasized that careful planning is essential if the business is to benefit from the coming recovery period. I like the following analogy to explain financial planning:

"You should think of your small business as a journey into an unknown area. Financial planning is your itinerary. It is your mile by mile guide to your anticipated destination. It lets you prepare for detours, and anticipates rough roads and tough going. It allows you to know where you should be at various times along the way

It is heartening to see that and to plan your supplies any forecasters think the curaccordingly".

Innovation 83

I had the privilege recently of attending a conference on "high technology productivity" and taking a guided tour through the future operations of a mythical company called "Innovation Inc". The tour covered four distinct theme areas — "the office of the future", "the new product development department", "the high tech shop floor" and finally "the living environment of tommorrow".

The conference and show, called "Innovation '83", was organized by the National Design Council and the federal department of Industry, Trade and Commerce. Both the conference and show were very well attended and were highly worthwhile in my opinion.

"Adapt or perish"

I think the subject is important to all businesses in our province and territory, because the basic message was that we must "adapt or perish". We have been hearing about the computer age (and high technology) for a number of years, but as a number of speakers have pointed out "the talking about it is over, and the time to enter the computer age is now".

The Computer Revolution

It has been said that by the end of the 1980s very few Canadian businesses which have not taken advantage of the "Computer Revolution" will still be in business. Perhaps this is overly dramatic but it does illustrate the urgency of finding out about the various forms of technology which are available to help us improve the productivity in each of our businesses.

G. B. Ross Vice-President and Regional General Manager

A Company Profile – Vortek Industries Ltd.

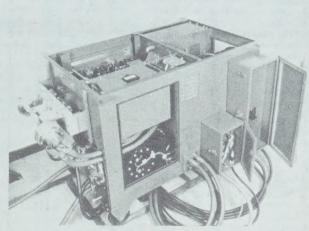
Vortek Industries Ltd. is a small Vancouver company started by four University of British Columbia physicists in 1976. They have developed a computer controlled arc lamp which is about five times more powerful than anything on the market. To put it in perspective, the light produced is roughly equivalent to 4,000 one hundred watt bulbs.

The light is developed by an 8 inch plasma arc encapsulated in a water cooled quartz tube. A spiralling "water wall" is injected between the plasma column and the quartz envelope. The rapidly swirling water coats the inside surface of the tube to keep it cool and clean.

The lamp is now ready for commercial exploitation after some 5 years have been spent perfecting the technology. Commercial uses for the lamp are evolving in four areas:

- a. As the world's most advanced solar simulator with sales made to NRC and for Italian national solar testing laboratory.
- b. Eaton Semiconductor of
 Boston are marketing the
 lamp as an annealing furnace
 used in the manufacture of
 silicon semiconductor chips.
- c. Interest has been shown in using the lamp as the light source for very powerful lasers.
- d. The lamp will also be used as a lighting source for large areas which are difficult to illuminate by conventional means. A demonstration project is scheduled for next winter at a dry land log sorting yard at the north end of Vancouver Island.

Vortek could become one of Canada's exciting high technology companies in the years ahead. The FBDB is a minority shareholder in Vortek with our initial involvement beginning in 1977.





----SEMINARS-----

COMPANY NAME		
YOUR NAME		
ADDRESS		
		POSTAL CODE
TELEPHONE NO. BUSINESS		RESIDENTIAL
SEMINAR #	DATE	NUMBER OF REGISTRANTS
SEMINAR #	DATE	NUMBER OF REGISTRANTS

Seminars

The programme consists of a variety of full-day and half-day seminars (see list below). These seminars are presented through our network of branches. Seminar leaders are employees of the Bank who have received special training in leading group discussions. The programme is subsidized by the Bank so that the fees charged are well within the means of the small business person. through our

If you wish to attend any of the seminars that the Bank is holding in your area, please contact your nearest FBDB branch.

Seminars available

1. How to Understand Financial Statements (3hrs.)

2. Forecasting for Better Management (3hrs.)
3. Effective Cash Management

(3hrs.)

5. Financial Analysis (6hrs.) 4. Bookkeeping (6hrs.)

8. Choosing and Pricing Your Product/Service (3hrs.) 6. How to Arrange Financing (6hrs.) 7. Surveying your Market (6hrs.)

9. Advertising and Promoting Your Retail/Service Business (6hrs.) 10. Retailing (6hrs.)

11. Selecting and Motivating Personnel (6hrs.)

13. Increasing Your Profits (6hrs.)
14. Management of Human and 12. How to Start Your Own Business (6hrs.)

Financial Resources (6hrs.)

15. Time Management (3hrs.) 16. Tax Tips For Small Business

17. Board of Directors for a Small or Medium Sized Business (3hrs.)

This seminar schedule is subject to satisfactory pre-registration levels being obtained.

Séminaires

confiée à des employés ayant reçu une formation spéciale en arimation de groupe. La Banque subventionne ce programme afin d'en rendre l'ins-cription bien à la portée des gens de la Le programme consiste en un éventail de séminaires d'une journée ou d'une naires par l'entremise de son réseau de succursales et l'animation en est dessous). La Banque offre ces sémidemi-journée (voir la liste cipetite entreprise.

Pour participer à un ou à plusieurs région, veuillez communiquer avec la séminaires tenus dans votre succursale de la BFD la plus proche.

Séminaires disponibles

1. Comment comprendre les états financiers (3h.)

2. Établir des prévisions pour une meilleure gestion (3h.)

3. Mouvements de trésorerie (fonds de roulement) (3h.)

4. La tenue de livres (6h.) 5. L'analyse financière (6h.) 6. Comment obtenir du financement

8. Le choix et le prix de votre 7. L'étude de vote marché (6h.) (eh.)

commerce de détail (entreprise de services) (6h.)

11. Sélection et motivation du person-

12. Comment lancer votre propre entreprise (6h.)

13. Comment augmenter vos profits (6h.) 14. Gestion des ressources humaines

produit/service (3h.)
9. Publicité et promotion de votre

10. Le commerce de détail (6h.)

nel (6h.)

et financières (6h.)
15. La gestion du temps (3h.)
16. La fiscalité: questions pratiques (3h.)

17. Conseil d'administration une PME (3h.) Tout séminaire peut être annulé si le nombre d'inscriptions est insuffisant.

Schedule/Calendrier

Branch Succursale

Kamloops

Vernon

Cranbrook Nanaimo Nanaimo

City/Town Ville	Date	Description	Branch Succursale	City/Town Ville	Date	Description
100 Mile House	Apr. 14	15	Williams Lake	Merritt	Apr. 27	4
Abbotsford	Apr. 12	1	Chilliwack	Nakusp	Apr. 25	5
	Apr. 20 June 13/14	15	Chilliwack Chilliwack	Nanaimo	Apr. 12 May 31	15
	June 22	4	Chilliwack	Nelson	May 17	
Burnaby	Apr. 21	13	Burnaby	1100001	, 00	
	Apr. 25/26	4 1	Burnaby	New Westminster	Apr. 26 May 17	2 ∞
	May 16/17	10	Burnaby		May 26	14
	May 19	-	Burnaby		June 11.	12
	June 8	15	Burnaby		June 15	-:
	June 9	6	Burnaby		July 7	П
	June 16	4 4	Burnaby	North Vancouver	Apr. 14	4
	July 9	12	Виглаву		Apr. 20	
	July 19	. 3	Burnaby		Apr. 30	112
Campbell River	May 4	3	Campbell River		May 10	15
Castlegar	Apr. 12/13	5	Cranbrook	2	May 17 May 31	51
Chilliwack	May 2		Chilliwack	1	June 15	· vo
CHILITAGE	May 10	4	Chilliwack		July 12/13	6
	May 14	12	Chilliwack		Aug. 11	11
Coquitlam	Apr. 28	4	New Westminster	Parksville	Apr. 26/27	6
	May 3	mo	New Westminster	Penticton	Apr. 12/13	9
	May 10/11	13	New Westminster		May 18/19	6
	A 12/14	13	Comphett Diver	- Port Alberni	May 10	4
Courienay	May 17	12	Campbell River	Priceton	Apr. 21	15
Cranhrook	May 10	ox	Cranbrook	Prince George	Apr. 16	12
Creston	Apr. 25		Cranbrook		Apr. 27	2
Dawson City	May 3	3	Whitehorse	1	May 11 May 25	0 5
Dawson Creek	May 17/18	6	Fort St. John		June 20	= '
Duncan	June 7	15	Nanaimo		July 20 Aug. 17	4 0
Fort St. John	Apr. 26 May 10/11	2 4	Fort St. John Fort St. John	Prince Rupert	May 5	2
County Boules	May 12	15	Volowno	_ Onesnel	May 17	2
Ciana Forks	May 12	2	Perowia Contract	Revelstoke	June 6	-
Invermere	Apr. 20 c	0	Cranbrook	Dichmond	Apr 18/19	6.
Kamloops	Apr. 16 5	12	Kamloops	Melinona	Apr. 25/26	. 12
	May 4 May 18	10	Kamloops		May 10	7
	June 14		Kamloops		May 12 May 18	15
Kelowna	May 3/4	9	Kelowna		June 9	4
	June 7	2	Kelowna	Smithers	Apr. 14	3
Langley	June 9	15	Langley			

ouver on pria interest into interest in	City/Town Ville	Date	Description	Branch Succursale
Apr. 25/26 11 May 2/36 11 May 5 May 6 May 16 May 16 May 16 May 16 May 19 Apr. 21 Apr. 21 Apr. 23 Apr. 26 Apr. 27 Apr. 26 Apr. 26 Apr. 26 Apr. 27 Apr. 26 Apr. 26 Apr. 27 Apr. 26 Apr. 27 Apr. 27 Apr. 28 Apr. 26 Apr. 26 Apr. 26 Apr. 26 Apr. 27 Apr. 27 Apr. 28 Apr. 20 Ap		00000	-	Lowellow
May 2/3 11 1 1	Surrey	Apr. 18/19		Langley
ce Apr. 21 12 1		Apr. 25/26	11	Langley
May 5 May 16 May 16 May 16 May 16 May 174 May 23 Apr. 28 May 23 May 23 May 23 May 24 May 26 May 26 May 11 June 13/14 June 13/14 June 13/14 June 14 June 14 June 20/21 July 12 July 12 July 20 Aug. 8/9 Aug. 8/9 Aug. 8/9 Aug. 19 May 11 May 11 May 18 June 18 June 18 June 18 June 20/21 July 20 Aug. 8/9 Aug. 8/9 Aug. 19 Aug. 19 June 18 Aug. 19 Aug. 21 Aug. 21 Aug. 21 Aug. 21 Aug. 21 Aug. 21 Aug. 23 Aug. 21 Aug. 24		May 2/3	12 ,	Langley
May 9 1 1 1 1 1 1 1 1 1		May 5	. 4	Langley
ce Apr. 21 May 19 ce Apr. 21 Inne 13/14 Apr. 26 Apr. 28 Apr. 28 Apr. 28 Apr. 28 Apr. 28 Apr. 28 Apr. 29 Apr. 28 Apr. 29 Apr. 28 Apr. 29 Inne 19 Inne 14 Inne 14 Inne 20/21 Inne 28 Inne 20/21 Inne 20/21		May 9	1	Langley
ce Apr. 21 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1		May 16	. 2	Langley
ce Apr. 21 1 7 7 6 May 3/4 6 6 Ouver Apr. 28 5 8 Apr. 28 9 Apr. 28 9 Apr. 28 9 Apr. 28 9 May 2 23 12 May 2 6 11 May 2 6 11 May 2 6 11 June 14 11 June 14 11 June 14 11 June 15 14 11 June 18 11 July 20 7 Aug. 13 4 4 Apr. 20 2 May 11 3 4 Apr. 20 2 May 11 3 4 Apr. 20 2 May 11 3 3 July 20 4 Apr. 20 2 May 11 3 3 June 18 11 June 19 4 Aug. 24 4 Aug. 27		May 19	m	Langley
Cee Apr. 21 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1		June 13/14	,	Langicy
ouver Apr. 19 6 Apr. 26 9 Apr. 28	Terrace	Apr. 21		Terrace
Apr. 19 15 Apr. 26 5 Apr. 28 5 May 2/3 12 May 16/17 4 May 16/17 4 May 26 11 June 13/14 14 June 14 June 14 June 18 July 20 Apr.	Trail	May 3/4	9	Cranbrook
Apr. 28 Apr. 28 Apr. 28 May 2/3 May 2/3 May 26 11 May 32 May 26 11 May 31 June 14 June 16 June 18 June 16 June 18 June 20/21 June 18 June 28 July 12 July 13 Apr. 13 Apr. 13 Apr. 13 Apr. 13 Apr. 20 Apr. 13 Apr. 20 Apr. 13 Apr. 20 Apr. 20 Apr. 13 Apr. 20 Apr. 19 Apr. 20 Apr. 19	Vancouver	Apr 19	15	Vancouver East
Apr. 28 Apr. 28 May 10 May 10 May 26 May 26 May 26 III May 26 III May 26 III Iune 13/14 Iune 13/14 Iune 20/21 Iune 13/4 Aug. 24		Apr. 26	6	Vancouver East
May 2/3 12 12 12 13 14 14 14 15 15 15 15 15		Apr. 28		Vancouver
May 10 6 6 May 26 11 May 26 11 May 26 11 May 31 1 16 June 13 14 14 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4		May 2/3	12	Vancouver
May 16/17 4 4 May 26 11 May 11 14 14 June 13/14 14 June 13/14 11 June 20/21 10 June 15 10 Aug. 24 Aug. 2		May 10	9	Vancouver
May 26 11 May 26 11 May 31 Inne 326 Inne 14 14 14 Inne 14 11 Inne 14 11 Inne 14 11 Inne 20/21 10 Inne 20/21 10 Inne 20/21 10 Inne 20/21 10 Aug. 10 Aug. 10 Aug. 10 Apr. 13 Apr. 13 Apr. 13 Apr. 13 Apr. 13 Apr. 14 Aug. 11 May 11 May 11 May 11 Apr. 13 Apr. 14 Apr. 19 Inne 18 Aug. 10 Apr. 19 Aug. 24 Aug. 10 Apr. 19 Aug. 24 Aug. 24 Apr. 19 Aug. 24 Aug. 10 Apr. 19 Aug. 24 Aug. 24 Apr. 19 Aug. 24 Aug. 24 Aug. 10 Apr. 19 Aug. 24 Aug. 24 Aug. 19 Aug. 24 Aug. 24 Aug. 24 Aug. 19 Aug. 24 Aug. 25 Aug. 24 Aug. 24 Aug. 25		May 16/17	4	Vancouver
May 36 May 31 June 13.14 June 14 June 14 June 28 June 20.21 June 28 July 12 July 12 July 12 July 14 July 14 July 14 July 14 July 14 July 16 Aug. 10 Apr. 13 Apr. 13 Apr. 13 Apr. 13 Apr. 26 Apr. 20 Apr. 13 Apr. 13 Apr. 14 Apr. 20 Apr. 13 Apr. 14 Apr. 15 Apr. 16 Apr. 17 Apr. 18 Apr. 20 Apr. 19 Apr. 10 Apr. 19 Apr. 10 Apr. 19 Apr. 19 Apr. 19 Apr. 19 Apr. 19 Apr. 10 Apr. 19 Apr. 10 Apr. 10 Apr. 10 Apr. 10 Apr. 20 Apr. 20 Apr. 20 Apr. 20 Apr. 20 Apr. 20 Apr. 10 Apr. 20 Apr. 20 Apr. 20 Apr. 20 Apr. 20 Apr. 20 Apr. 19 Apr. 20 Apr. 19 Apr. 10 Apr. 19 Apr. 10 Apr. 19 Apr. 10 Apr. 19 Apr. 10		May 26	-	Vancouver
May 31 16 June 13/14 14 June 14 June 16 June 16 June 20/21 10 June 20/21 10 June 20/21 10 June 17 June 17 June 18 Aug. 8/9 15 Aug. 10 Apr. 20 Apr. 19 Apr. 20 Apr. 20 Apr. 20 Apr. 20 Apr. 20 Apr. 20 Apr. 19 Apr. 20 Apr. 10 Apr. 20 Apr. 19 Apr. 20 Apr. 19 Apr. 20 Apr. 19 Apr. 10		May 26	11	Vancouver East
June 13/14 4 4 June 14 11 June 16 11 June 16 11 June 28 15 July 12 6 July 12 6 July 12 16 July 14 7 Aug. 10 15 Apr. 13 4 Apr. 13 4 Apr. 13 4 Apr. 13 8 Apr. 14 11 May 11 3 3 Apr. 15 15 Apr. 16 11 May 11 3 4 Apr. 17 4 4 Apr. 18 10 11 Apr. 18 10 11 June 18 11 June 18 11 Apr. 19 10 Apr. 19 10		May 31	16	Richmond
June 14 11 11 11 11 11 11 11 11 11 11 11 11		June 13/14	4	Vancouver East
June 20/21 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10		June 14	11	Richmond
June 28/21 10 June 28 15 July 12 6 July 12 6 July 14 13 July 20 Aug. 10 15 Apr. 13 4 Apr. 13 4 Apr. 13 4 Apr. 14 13 Apr. 15 15 Apr. 15 15 Apr. 16 11 Apr. 17 11 Apr. 18 11 Apr. 19 10		June 16	60	Vancouver
June 18 17 1 15 16 19 19 19 19 19 19 19 19 19 19 19 19 19		June 20/21	10	Richmond
July 12 15 15 19 19 19 19 19 19 19 19 19 19 19 19 19		June 28		Vancouver East
July 12 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10		July 12	15	Vancouver East
July 14 13 July 20 7 Aug 8/9 14 Aug 8/9 14 Aug 10 15 May 13 4 Apr. 20 May 11 2 4 Apr. 20 May 11 3 3 May 18 18/19 June 18 Aug. 24 4 Aug. 24 Aug. 24 Aug. 23 4 Aug. 23 4 Aug. 23 4 Aug. 24 Aug. 23 4 Aug. 24 Aug. 23 4 Aug. 24 Au		July 12	9 ;	Kichmond
Auly 20 7 Aug 8/9 15 Aug. 10 15 Aug. 10 15 Apr. 13 4 Apr. 13 4 Apr. 13 5 Apr. 13 5 Apr. 13 3 Apr. 14/5 9 Apr. 14/19 113 Aug. 24 Aug. 24 Aug. 24 Aug. 25 Apr. 19 10		July 14	13	Vancouver
Aug. 8/9 Aug. 8/9 Apr. 13 Apr. 13 Apr. 13 Apr. 13 Apr. 25 Apr. 20 Apr. 19 Apr. 20 Apr. 19 Apr. 20 Apr. 19 Apr. 19 Apr. 20 Apr. 19 Apr. 10		July 20		Vancouver
Aug. 10 15 Aug. 11 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1		Aug. 8/9	4 2	Vancouver East
Apr. 13 4 May 11 5 May 25 Apr. 13 4 Apr. 13 4 Apr. 13 9 May 16/19 13 May 18/19 113 June 15 June 15 Aug. 24 4 Aug. 24 Aug. 23 4 Aug. 24 Aug. 23 4 Aug. 24 Aug. 23 4 Aug. 24 Aug.		Aug. 10	13	Vancouver
May 11 5 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	Vernon	Apr. 13	4	Vernon
May 25 5 5 7 7 7 1 1 3 1 4 4 7 1 1 3 1 4 4 7 1 1 3 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1		May 11	-	Vernon
Apr. 13 4 4 Apr. 20 2 2 2 2 2 2 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3		May 25	2	Vernon
Apr. 20 2 May 4/5 9 May 11 3 June 18 June 18 11 June 15 4 Aug. 24 4	Victoria	Apr. 13	4	Victoria
May 4/5 9 May 11 3 May 18/19 13 June 8 June 15 Aug. 24 Aug. 23 Apr. 19 Apr. 19 Apr. 19 Apr. 19		Apr. 20	2	Victoria
May 11 3 May 18/19 13 June 8 11 June 15 15 Aug. 24 4 Apr. 19 10		May 4/5	6	Victoria
May 18/19 13 June 8 11 June 15 15 15 Aug. 24 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4		May 11	3	Victoria
June 8 11 June 15 15 Aug. 24 4 Apr. 19 10 Apr. 13 9		May 18/19	13	Victoria
Aug. 24 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4		June 8	11	Victoria
App. 24 4 4 App. 19 10 Apr. 19 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4		June 15	15	Victoria
Apr. 19 10 Aug. 23 Aug. 23 Apr. 13 9		Aug. 24	4	Victoria
Aug. 23 4	Whitehorse	Apr. 19	10	Whitehorse
Apr. 13 9		Aug. 23	4	Whitehorse
	Williams Lake	Apr. 13	6	Williams Lake

North Vancouver

Nanaimo

Nanaimo Kelowna Prince George Prince George Prince George Prince George Prince George

Williams Lake Prince George

Terrace

Richmond

Теггасе

SMALL BUSINESS NEMS

A publication of FBDB Management Services

SPRING 1983

Advisory group offers guidelines for advertisers

Advertising may be one of the least understood expenses in business today. It is virtually impossible to measure its total impact on either a product's success or a company's. The advertising budget always appears to have the most fat when management sharpens their pencils at budget review time. But can businesses afford to cut advertising? Judicious trimming here and there may be warranted, but business owners should be cautious of completely eliminating an ongoing campaign. Few businesses can afford to have products or services disappear from the consumers' minds while waiting for economic recovery.

Advertising Advisory Board

Recently the NEWS interviewed Suzanne Keeler, Director, Public Affairs, of the Advertising Advisory Board of the Canadian Advertising Foundation. In response to corporate cutbacks in advertising, she quoted some findings of the Laboratory of

Advertising Performance published by McGraw Hill Research: "Industrial companies that maintained or increased their advertising expenditure during the 1974-1975 recession enjoyed higher sales growth than those that cut advertising." This trend continued for the following three years as well.

Although today's recession is far more severe than the one of 74-75, Mrs. Keeler is convinced that the same corollary will apply at the end of this downturn. "All businesses, especially small and medium sized ones, must keep their name in front of their customers," she says.

The Canadian Advertising Foundation practices what it preaches. "We have launched campaigns on behalf of the advertising community to increase consumer awareness on the importance of advertising and to encourage advertisers to continue their publicity and promotion."

This campaign was an initiative of the Advertising Advisory Board, which is responsible for a variety of programs designed to promote a better understanding of advertising and respond to issues affecting the entire industry. The other arm of the Foundation, the Advertising Standards Council, is responsible for monitoring advertising practices and creating guidelines for the industry.

Avoiding stereotypes

The Advertising Advisory Board prepares submissions and interacts with governments on behalf of the advertising industry, "One of our major activities over the last couple of years has been our contribution to the 'Task Force on Sex-Role Stereotyping in the Broadcast Media.' The report of the Task Force made recommendations to both industry and government. As part of the industry response, the Advertising Advisory Board agreed to set up a special Advisory Committee on Sex-Role Stereotyping. The Committee's mandate is divided into three main areas:

- conduct an ongoing information program to sensitize industry associations and groups to the situation.
- 2) supervise public attitude research on sex-role stereotyping.
- 3) monitor complaints from the public and encourage advertisers and agencies to seek advice on any creative concepts that they feel may conflict with the guidelines of the Task Force report.

"Many small advertisers aren't aware of how certain representations can be viewed as sex-role stereotypes," says Keeler. "No advertiser sets out to purposely offend anyone, so the guidelines should be in the self-interest of all concerned. If a small business was concerned about its advertising in this regard, we could review the material and offer our opinion and suggestions. The guidelines established by the Task Force will be in place until the fall of 1984 when a review is scheduled."

Avoiding sex-role stereotypes is only one of several keys to a successful advertising campaign. The Advertising Standards Council administers a Code of Advertising Standards which has been established to maintain honesty, truth, accuracy, and fairness in the marketplace.

Sources of information

A brochure is available explaining the Code of Standards in detail. "Many small and medium-sized businesses that handle their own advertising would probably find this brochure very informative. But a small business that does a fair amount of advertising," says Keeler, "should consider hiring the services of a professional." Professionals can suggest alternatives that may have never been considered. Different media and approaches achieve different results, and by discussing objectives with an expert, the independent owner/ manager may be able to develop a more effective and cost-efficient advertising program. Also, there are numerous other sources of information and advice for the smaller

"Community newspapers are sadly overlooked as an excellent advertising vehicle by both local businesses and national advertisers. The Canadian Community Newspaper Association can offer assistance to advertisers wishing to undertake a large campaign. Local newspapers and printing shops often offer in-house graphic services for smaller clients, and many advertising agencies specialize in servicing small accounts."

Seek the advice of others when planning your publicity and promotion, and always listen to your customers' complaints and compliments. Your advertising campaign is an extension of you and your business; it's important to spend your money wisely.

If you would like your own copy of the Canadian Code of Advertising Standards or more information about the services of the Canadian Advertising Foundation, contact the following:

Advertising Advisory Board Suite 305 1240 Bay Street Toronto, Ontario M5R 2A7

"Shrinkage controls improve profitability," says CASE counsellor

Shrinkage, in very simple terms, is the difference between your actual inventory and your book inventory. The Retail Council of Canada, in a 1982 Shrinkage Survey of Canadian Retailers, refers to it as "the mysterious disappearance of merchandise or cash." Shrinkage can be a result of poor record-keeping and sloppy management practices, but the primary sources of shrinkage for retailers are shoplifting and internal theft.

Shrinkage is a significant factor for today's business owner. Shrinkage in retail stores approaches 2 percent of sales, depending on the type of business. But that cost of 2 percent generally leads to other costs such as increased security, special training for

employees, and longer hours for the owner. Controlling shrinkage can make the difference between a marginal business and a successful one.

The NEWS interviewed two former retailers who are now working with the Bank's CASE program (Counselling Assistance to Small Enterprises). Co-ordinator Harry Martin (North Vancouver) and counsellor Harley Henry (Vancouver) have extensive experience in all aspects of the retailing business.

"Unfortunately, you can't eliminate shrinkage," says Harley Henry, who owned a chain of ladies-wear stores and who was a retailer for 45 years. "It must be built into your budget as a cost like everything else. Obviously,

reducing it is to your advantage; but, the smart business owner will always include it in the forecast because shrinkage will inevitably occur due to human error, and some goods are prone to natural shrinkage, such as yard goods."

Although employee training will help reduce the element of human error, it can never be totally eliminated. "Paying duplicate invoices and pricing stock incorrectly are common mistakes," says Harry Martin, who held numerous positions in a major retail chain. "Delivery shortages are also a common shrinkage area that can only be controlled through tighter receiving practices. When receiving goods, the quantity

received must be checked and then verified with the requisition. Cash should never be used for major transactions and all invoices should go through to another person who must authorize payment," cautions Martin. "This eliminates the possibility of one employee having complete control over a transaction.

"If your company does a lot of shipping it is important to ensure that the correct quantities are shipped and that goods around the shipping dock are strictly controlled." Mysterious disappearances of merchandise or shipping more than what was ordered can have a severe effect on your gross profit.

continued on SBN 2



continued from SBN 1

Attributing shrinkage to a specific area is often a difficult task. Most business owners would prefer to think that their staff was basically honest, therefore, they tend to attribute merchandise losses to shoplifting rather than consider internal theft.

Shoplifting theft depends a great deal upon the nature of merchandise carried by the store. For example, the Retail Council's study indicated that shoe stores experienced very low shrinkage while pharmacies' statistics were very high. "The product's portability, desirability, and value are key factors in its appeal to shoplifters," says Martin. "The recent trend towards self-service has led to increased opportunities for shoplifters as well. Floor control by employees is reduced as customers are encouraged to select and compare products on their own.'

Shoplifting deterrents

The best deterrent to shoplifters is an alert staff and a well-designed floor plan. Shopping mall stores with wide-open store fronts and busy pedestrian traffic are perhaps the most difficult to watch. Train your staff on what to look for and keep them attentive to customers' needs without making the customers uncomfortable. Genuine customers will thank you for the courteous attention, while potential shoplifters will feel they are being watched and will quickly leave the store.

"Talking with other store owners is often the best way to identify shoplifters," says Henry. "A professional shoplifter will not pick on one store alone, so if you think a shoplifter has been in your store, then tell your neighbour."

"There are two types of shoplifters: 20 percent are professionals who account for 80 percent of the merchandise stolen, and 80 percent are one-time offenders who account for 20 percent of the losses. But the store owner has to watch for both. Although a lot depends on location, for example a small town shop vs a boutique in a shopping mall, the small retailer doesn't generally get the professional shoplifter. The small retail shop is usually a small enclosed space with limited access — not an ideal situation for shoplifting.

"The professional is usually in and out very quickly," continues Martin. "They know what they want, where it is, and how they are going to conceal the item and get it out. Once they have the item, they are gone. The amateur, on the other hand, is hesitant, nervous, and always looking around. Even after pocketing an item, the amateur may continue to walk around the store, trying not to look suspicious."

Some of these amateur shoplifters are kids doing it on a dare or "for kicks" while others may be time-pressured businesspeople or average customers who are annoyed at bad service or long lineups.

"Store layout is another strong deterrent. First, the store should be designed so there aren't any major obstructions such as high racks that a shoplifter can hide behind while trying to conceal something. Keep central racks and display areas at a low level so that you can scan the store from your vantage point."

This vantage point is extremely important in a store with limited staff. "The location of your cash register and your wrap table must be in an area where you can watch everything that is going on," says Henry. "If it's close to the door it will be harder for shop-lifters to walk out unnoticed. You also must enforce fitting-room controls. Make sure the customer comes out of the fitting-room with the same items that were taken in."

Even though most police forces don't feel that retailers prosecute shoplifters often enough, you must be very cautious in accusing someone. You must catch the thief outside the store, and the person who witnessed the theft should be the one to make the arrest. If you attempt to apprehend shoplifters inside the store they can always claim that they intended to pay for the item or were about to put it back. If you spot someone concealing something, don't take your eyes off

"Shrinkage will always occur, but you can reduce the opportunities"

them; if the shoplifter removes all the identifying labels, it is very difficult to prove that the item (unless it is exclusive) originated in your store.

Some professional shoplifters will even be brazen enough to bring the items back for a full cash refund, making your losses more serious than they were.

Prosecute any professional shoplifters whom you catch, agree both Martin and Henry, but be careful of putting up threatening signs and not living up to the threats.

"If you catch youngsters shoplifting, who are probably doing it for kicks, then one technique is to reprimand them in your store in front of their parents." A good scare will often deter them from doing it again, but you can also use the opportunity to explain the impact of shoplifting on a store like yours. It is unlikely that a youngster stealing a tube of lipstick or a hockey puck understands the cumulative effect of shoplifting on the profitability of small retail businesses.

Store Type	Under .75%	.75 to 1.40%	1.41 to 1.99%	2.0 to 2.99%	Over 3.0%
All Stores	23.8	29.5	19.0	18.1	9.5
All Clothing Stores	25.0	29.2	29.2	16.7	0.0
Family Clothing	0.0	33.3	44.3	22.2	0.0
Men's Wear	20.0	60.0	20.0	0.0	0.0
Women's Wear	45.5	18.2	18.2	18.2	0.0
Dept. & Gen. Merch.	5.3	26.3	31.6	31.6	5.3
Pharmacies	0.0	0.0	40.0	20.0	40.0
Shoe Stores	47.4	36.8	10.5	5.3	0.0
Supermarkets	14.3	57.1	14.3	14.3	0.0
Toy Stores	0.0	71.4	14.3	0.0	14.3
Miscellaneous	30.8	19.2	3.8	23.1	23.1

SHRINKAGE PERCENTAGES BY VARIOUS RETAIL STORE TYPES

Most business owners attribute loss of merchandise to shoplifters, however, the clever and dishonest employee can be a huge liability to your firm. If you find cash irregularities or a higher incidence of missing merchandise when a certain employee is working, then you should investigate. Employees have ample opportunities to smuggle portable merchandise or materials out of the store. A dishonest employee may not only be interested in merchandise but also in tools and supplies.

Internal theft possibilities

"One fundamental in reducing employee theft is to let the staff know that you are aware of the opportunities that exist," says Martin. "You can't eliminate all the opportunities, so it's a good idea to let them know you're not blind to the possibilities."

"The biggest and most expensive area of opportunity and availability is probably cash," says Henry. "Taking money out of the 'till' is easy, but it's also easy to catch when the daily balance is prepared. Dishonest employees are usually more devious."

"False returns are an area to look ' adds Martin. "An employee can easily record a false merchandise return, then pocket the money that has been taken out of the cash to pay for merchandise that has presumably been put back into stock. This is why two people should be responsible for returns and other situations such as 'voids' where an item was incorrectly registered. Clearing a 'void' should be done in front of the customer, otherwise a legitimate transaction could be falsely cancelled from the register tape. Check the number of times 'No-Sale' has been punched up; if it is too frequent there may be a problem. Make sure every sale is recorded, insist that the cash drawer always be closed and, if possible, have one employee responsible for the cash register."

"The cash should be balanced every day, and if a cash float is left for the next day it should be verified occasionally. Sometimes I would arrive in the store unexpectedly and ask for a cash balance in the middle of

the day," says Henry. "This keeps everyone on their toes. Also, in stores that offer employees discounts on merchandise it is important to ensure that they can't record their own transactions. This should apply whether the employee wants to make a purchase or simply make change. There's no system which is flawless, but you can reduce the opportunities. The majority of employees are honest and hard working and if they suspect a fellow-employee is cheating the company, the news will get back to you somehow."

Shrinkage can very easily go undetected until an inventory count. Unless you are experiencing consistent cash shortages or you see a full rack of leather coats suddenly missing, you may never suspect that shrinkage may be a problem in your business. But can your business afford to give away 2 percent of its sales?

Both Harry Martin, Co-ordinator in the North Vancouver CASE office, and Harley Henry, CASE Counsellor from Vancouver, are firm in their belief that small business owners must be aware of shrinkage. Identifying potential loss areas and taking action to detect shortages are the first steps in a successful shrinkage control program.

Small Business News, formerly a separate publication of FBDB Management Services, will now be a regular supplement in Profits.

The objective of the "News" is to provide information and advice to small businesses across Canada. We value letters from our readers and we encourage your comments and suggestions which will assist us in continuing to meet your needs and expectations:

The Editor Small Business News Federal Business Development Bank P.O. Box 6021, Station A Montreal, Que. H3C 3C3



F 39N al 9b etius

duire considérablement vos bénéfices rieures à la commande peuvent rèdises ou l'envoi de quantités supé-

plutôt qu'à la malhonnêteté de leurs buent ce phénomène au vol à l'étalage confiance à leur personnel, et attrides chefs d'entreprise préfèrent saire l'origine exacte des pertes. La plupart Il est souvent difficile de déterminer

«свэшэш les clients étant invités à se servir euxlent moins les articles sur les rayons, ce genre de vol. Les employés contrô-«La mode des libre-service encourage ciles à cacher», déclare M. Martin. par les articles chers, recherchés et favolent à l'étalage sont surtout tentés pharmacies, par exemple. Ceux qui de chaussures et très élevé dans les nature est très faible dans les magasins pertes attribuables aux vols de cette merce de détail, le pourcentage des Selon le Conseil canadien du compartie de la nature des articles vendus. Le vol à l'étalage dépend en grande

Moyens de dissuasion

ront rapidement le magasin teurs se sentiront surveillés et quittevotre courtoisie, alors que les malfai-Les clients honnêtes apprécieront niers par une trop grande insistance. clients, sans toutefois gêner ces derlants et attentifs aux besoins des Apprenez à vos employés à être vigidoute les plus difficiles à surveiller. des centres commerciaux sont sans situés le long des galeries passantes Les grands étalages des magasins disposition des rayons seront les meil-feurs moyens de dissuader les voleurs. Un personnel averti et une bonne

«La meilleure façon d'identifier les

avez des soupçons, avertissez vos voifessionnel recommencera; si vous explique M. Henry. «Un voleur proles autres propriétaires de magasin», voleurs est souvent d'en parler avec

en effet moins exposés au vol à l'étatreintes et d'accès limité, ceux-ci sont commerces. Etant de dimensions resquent generalement pas aux petits les voleurs professionnels ne s'attalage que dans un centre commercial), risques sont moins élevés dans un vilgasin soit un facteur important (les deux. Bien que l'emplacement du ma-Mais le détaillant doit être à l'affût des nels responsables de 20% des pertes. vols; 80% sont des voleurs occasiondont les méfaits représentent 80% des leurs: 20% sont des professionnels «Il existe deux catégories de vo-

temps. L'amateur, au contraire, est cacher et s'enfuir. Il ne perd pas de du produit; il sait aussi comment le qu'il veut et connaît l'emplacement ment», poursuit M. Martin, «Il sait ce «Le professionnel agit très rapide-

Dans cette dernière catégorie se sin pour ne pas éveiller les soupçons.» souvent de se promener dans le magas'être emparé de l'article, il continue hésitant, nerveux; il jette des coups d'oeil autour de lui. Même après

teur du service ou des files d'attente. pressés ou de clients fatigués de la lens'amuser»; il peut s'agir aussi de gens rangent les enfants qui volent «pour

veiller de votre place.» toujours être en mesure de tout surdes rayons trop élevés. Vous devriez voleur ne puisse se cacher derrière doit être conçu de telle sorte que le un grand rôle de dissuasion. Le plan «La disposition des lieux Joue aussi

le client emporte dans la cabine d'esavec rigueur le nombre d'articles que quer. Vous devez également contrôler voleur de sortir sans se faire remarde la porte, il sera plus difficile au M. Henry, «Si la caisse est placée près droit ou vous vous trouvez», ajoute sur ce qui se passe, quel que soit l'ennel. «Vous devez toujours avoir l'oeil tant si vous employez peu de person-Cet aspect est extrêmement impor-

pourra toujours prétendre qu'il avait sayez de l'arrêter à l'intérieur, il vrait être celle qui l'arrête. Si vous espersonne qui a été témoin du vol deêtre arrêté en dehors du magasin et la tant une accusation. Le voleur doit preuve d'une grande prudence en porassez poursuivis, vous devez faire ralement que les voleurs ne sont pas Même si les policiers estiment géné-

occasions peuvent toujours mais les «ге broblème demeurera

(Tisulaxe elaitta de votre magasin (sauf s'il s'agit d'un cile de prouver que l'article provient toutes les étiquettes, il vous sera diffitez pas des yeux; si le voleur enlève quelqu'un en train de voler, ne le quitremettre en place. Si vous apercevez l'intention de payer l'article ou de le

être réduites»

ser, ce qui aggravera votre perte. les articles pour se les faire rembouriront même jusqu'à vous retourner Certains voleurs professionnels

naces à exécution. ments si vous ne mettez pas vos mesert à rien d'afficher des avertisseet Henry en conviennent, mais il ne sionnels pris sur le fait, MM. Martin Il faut poursuivre les voleurs profes-

en effet fort probable qu'un enfant les conséquences de leur acte. Il est titer de l'occasion pour leur expliquer cer, mais vous pouvez également proles empêchera souvent de recommenen presence de leurs parents.» Cela il est bon de les réprimander sur place qui volent sans doute pour s'amuser, «Si vous arrêtez de jeunes enfants,

Tableau fourni par le Conseil canadien du commerce de détail Divers 8'8 1,52 7'61 30'8 1,52 Magasins de jouets 14,3 0'0 14,3 t' [/ 0,0 Supermarchés 14,3 0,0 14,3 14,3 I'LS Magasins de chaussures t'Lt 5'01 €, € 0,0 Pharmacies 0,0 0,02 0,04 0.0 0'07 Magasins à rayons 9'18 9'18 5,3 Vêtements pour femmes 5'57 18,2 7,81 0,0 18,2 Vêtements pour hommes 0'09 0,02 0.0 0.07 0,0 Vêtements familiaux £, E E 0,0 0,0 22,2 8,44 vetements 7'67 0'57 L'91 7,62 0,0 Tous les magasins de Tous les magasins 8,52 5'6 1,81 0'61 5,62 Genre de magasin k 14,1 %99,1 %66'7 %0r'I %0 € £ 27,0 ob saiom ap snid B 0,2 Vanquants en pourcentage des ventes

l'employé désire simplement faire de son achat. Ceci vaut également si ne devrait pas enregistrer lui-même comptes lui sont consentis, l'employé travail. Dans les magasins où des esjours en mesure de répondre de leur «Les employés devront ainsi être toul'improviste», explique M. Henry. Procédez parfois à des vérifications à aussi être contrôlé de temps à autre. montant pour le lendemain, il doit chaque jour; si vous laissez un certain «La caisse doit être balancée

Mais pouvez-vous vous permettre de daine de tout un lot de vêtements. ou si vous constatez la disparition soud'argent se volatisent régulièrement taire, sauf si, bien sûr, des sommes quer jusqu'au moment de l'inven-Vous pourrez ne jamais rien remartarderez pas à le savoir.»

q enx éveille des sonbéous, vous ne

honnêtes et consciencieux; si l'un

risques. La plupart des employés sont

fait, mais vous pouvez limiter les

la monnaie. Aucun système n'est par-

identifier les risques et prendre les blème. Pour limiter les pertes, il faut vent prendre conscience de ce propriétaires de petites entreprises doifermement convaincus que les pro-M. Martin, comme M. Henry, sont perdre 2% de votre chiffre d'affaires?

letin distinct publié par les Services «Nouvelles», auparavant un bulmesures nécessaires pour les éviter.

«Nouvelles» a pour objectif d'indésormais un supplément régulier de gestion-conseil de la BFD, sera

répondre à vos besoins: qui nous aideront à continuer de vos commentaires et suggestions encourageons à nous faire part de lettres de nos lecteurs et nous vous former les petites entreprise canadiennes. Nous apprécions les

Montréal (Québec) H3C 3C3 C.P. 6021, Succursale A Banque fédérale de développement Nouvelles de la petite entreprise Le rédacteur

7418-8070 NSSI

la responsabilité de la caisse.»

confiez, si possible, à un seul employé

tiroir-caisse soit toujours refermé et

ritablement enregistrée, exigez que le

Veillez à ce que chaque vente soit vé-

elle est trop élevée, soyez vigilant.

sans qu'il y ait inscription de vente; si

quence des ouvertures de la caisse

une opération valide. Contrôlez la fré-

l'employè pourrait facilement annuler

tuée en présence du client, sinon

Toute annulation devrait être effec-

des annulations entre deux personnes.

tager la responsabilité des retours et

C'est pourquoi il est préférable de par-

et garder la somme correspondante.

tacilement enregistrer un faux retour

ajoute M. Martin. «L'employé peut

disant «retour de marchandises»,

agissent généralement de façon plus

caisse. Les employés malhonnêtes

le voleur en vérifiant chaque jour la

l'argent, il est aussi facile de prendre

Henry. Mais s'il est facile de prendre

pertes les plus lourdes», poursuit M.

malhonnête peut vous infliger les

occasions mais il est bon de prouver

«Yous ne pouvez climiner toutes les

de ce problème», explique M. Martin.

que vous êtes parfaitement conscient

vous devez montrer à votre personnel

chandises, mais aussi vos outils et vos

nête volera non seulement vos mar-

votre magasin. Un employé malhon-

des marchandises ou du materiel de

vous devez faire une enquête. Il est très facile pour le personnel de sortir

avec la présence d'un certain employé,

gent ou de marchandises coincident

que des disparitions renouvelées d'ar-

treprise. Si vous vous rendez compte

peut nuire considérablement à une en-

un employé habile et malhonnête

chandises au vol à l'étalage; toutefois,

gasin attribuent la disparition de mar-

titifs sur la rentabilité d'un petit maga-

pas compte de la portée des vols répé-

qui prend un petit article ne se rende

La plupart des propriétaires de ma-

«Pour limiter ce genre de métaits,

que vous n'êtes pas aveugle.»

«C'est à la caisse que l'employé

«.əəlumissib

tournitures.

Vol interne

Vous devez faire attention au soi-

blicité honnête et representative. de la publicité, vise à garantir une puest contrôlé par le Conseil des normes normes de la publicité, dont le respect

Sources d'information

de conseils. d'autres sources de renseignements et cace et plus rentable. Il existe aussi une campagne publicitaire plus effichef d'entreprise peut mettre au point utilisé; avec l'aide d'un spécialiste, le selon le média ou le genre de publicité en effet, les résultats peuvent varier Keeler. Il pourra faire des suggestions; d'un spécialiste», poursuit Mme coup dans la publicité aurait sans doute intérêt à retenir les services Mais une entreprise qui investit beauqui conçoivent leur propre publicité. seignements très utiles pour les PME est disponible, «Elle contient des ren-Une brochure détaillée sur ce code

lisés aux petites entreprises.» cité fournissent des services speciagraphisme; certaines agences de publilocaux offrent souvent des services de tance. Les imprimeries et les journaux treprendre une campagne d'imporpeut aider les annonceurs désirant ensupport publicitaire. Leur association locaux. Ils représentent un excellent tionaux négligent autant les journaux prises régionales et les annonceurs na-«Il est regrettable que les entre-

argent doit être employé à bon escient. campagne publicitaire doit refléter l'image de votre entreprise et votre des compliments de vos clients. Votre tenez toujours compte des plaintes et les conseils ne sont jamais superflus; pagne publicitaire et promotionnelle, Lorsque vous préparez une cam-

dienne de la publicité, communiquez services offerts par la Fondation canaplus amples renseignements sur les Pour obtenir un exemplaire du Code des normes de la publicité ou de

H5K IBJ Montréal (Québec) 10 est, rue Notre-Dame Suite 200 Conseil des normes de la publicité

> et promotionnelles.» poursuivre leurs activités publicitaires pour encourager les annonceurs à

des directives à l'intention de l'indusactivités publicitaires et d'élaborer la publicité, est chargé de contrôler les Fondation, le Conseil des normes de cette industrie: Un autre organe de la ver une solution aux problèmes de prendre le rôle de la publicité et à trougrammes visant à mieux faire comblicité est responsable de divers pro-La Confédération générale de la pu-

Eviter les stéréotypes

ayant pour mission de: tatif sur les stéréotypes sexuels», Nous avons créé un «Comite consull'industrie et des gouvernements. des recommandations à l'intention de Le rapport publié à ce sujet contenait du CRTC sur les stéréotypes sexistes autres participé au Groupe de travail gouvernements, «Nous avons entre l'industrie de la publicité auprès des mettre des rapports et de représenter ration générale de la publicité de sou-Il incombe également à la Confédé-

;airisubni tions et les divers groupes de cette tion pour sensibiliser les associa-1) mener une campagne d'informa-

types sexistes auprès du public; 2) diriger une enquête sur les stéréo-

rectives du Groupe de travail. qu'une publicité enfreigne les didemander conseil s'ils craignent ceurs et les agences publicitaires à mateurs; encourager les annon-3) examiner les plaintes des consom-

révision, à l'automne 1984.» de travail seront en vigueur jusqu'à la Les directives établies par le Groupe faire part de nos recommandations. projet d'annonce publicitaire et lui sujet, nous pouvons examiner son ral. Si une entreprise a des doutes à ce les directives vont dans l'intérêt génébérément à offenser qui que ce soit, «Aucun annonceur ne cherchant délisexistes», explique Mme Keeler. cités peuvent être considérées comme dent pas compte que certaines publi-«Beaucoup d'annonceurs ne se ren-

campagne publicitaire. Le Code des réotypes sexistes pour réussir une Il ne suffit pas de supprimer les sté-

ESGGEGILVE ELLIE GIA JO SITIZANON

PRINTEMPS 1983

de gestion-conseil de la BFD Une publication des services

aux annonceurs de bons conseils Un groupe offre

pendant les trois années suivantes. tendance s'est également maintenue ont procédé à des coupures.» Cette budget antérieur que dans celles qui budget égal ou supérieur à leur qui ont consacré à la publicité un tage augmenté dans les entreprises de 1974-1975, les ventes ont davan-«On constate que pendant la récession relatifs à l'efficacité de la publicité: l'Institut de recherche McGraw Hill,

déclare-t-elle. ficher leur présence sur le marché», tout les PME, doivent continuer d'aftoujours, «Toutes les entreprises, survaincue que cette constatation vaut beaucoup plus grave que celle des années 74-75, Mme Keeler est con-Bien que la récession actuelle soit

l'importance de la publicité et aussi prennent davantage conscience de blicité pour que les consommateurs pagnes au nom de l'industrie de la puconise. «Nous avons lancé des camblicité met en pratique ce qu'elle pré-La Fondation canadienne de la pu-

> prise économique. rester dans l'ombre en attendant la retreprises peuvent se permettre de prendre beaucoup de soin. Peu d'encampagne publicitaire en cours, il faut s'imposer, mais avant d'arrêter une blicité? Certains rajustements peuvent prises peuvent-elles se passer de pu-

pressions budgétaires. Mais les entre-

ment la première visée par les com-

on d'une entreprise. Elle est générale-

table impact sur le succès d'un produit

souvent méconnue. Il est pratique-ment impossible d'évaluer son véri-

L'importance de la publicité est trop

La Confédération de la publicité

cité quelques résultats, publiés par de la publicité. Mme Keeler nous a la publicité et le Conseil des normes phone, la Confédération générale de groupe également, du côté francocanadienne de la publicité, qui rezanne Keeler, directrice, Affaires publiques, de l'Advertising Advisory Board, un des organes de la Fondation Nous avons rencontré Mme Su-

Le terme «manquants» désigne tout employés, heures supplémentaires compte dans votre budget. Il est évi-«Les manquants réduisent la rentabilité,» dit le conseiller de CASE

plein contrôle des opérations.» de laisser à une seule personne le seille M. Martin. «Cette mesure évite gée d'autoriser leur paiement», contiées par une seconde personne chartoutes les factures devraient être vérine faudrait jamais payer comptant; sommes importantes sont engagées, il bon de commande. Lorsque des marchandises reçues par rapport au de les réduire. Il faut donc vérifier les réception des marchandises permet son; seul un contrôle minutieux à la

disparition mystérieuse de marchandoivent être contrôlées de près. La part importante de vos activités, elles «Si les expéditions constituent une

> produiţs vendus au mètre. nature même, comme c'est le cas des humaines, d'autres à cause de leur ticles manqueront à cause d'erreurs phénomène inévitable: certains arplus possible cet écart; mais c'est un dent que vous avez intérêt à limiter le

également survenir lors de la livraigasins de détail. «Des erreurs peuvent postes dans une grande chaîne de ma-M. Martin, qui a occupé différents dans le marquage des prix», déclare lois la même facture ou de se tromper minés. «Il est fréquent de payer deux ne peuvent jamais être totalement éliformation spéciale des employes, ils maine puissent être réduits par une Bien que les risques d'erreur hu-

> tance d'un bon contrôle. pour le propriétaire), d'où l'impor-

dans tous les aspects du commerce de ont acquis une expérience approfondie Henry (Vancouver), conseiller, qui couver), coordonnateur, et M. Harley la BFD: M. Harry Martin (North Vantation Au Service des Entreprises) de tenant au programme CASE (Consulciens détaillants qui collaborent main-«Nouvelles» a interviewé deux an-

à-porter pour femmes et détaillant d'une chaîne de boutiques de pretclare M. Henry, ancien propriétaire pouvez éliminer ce problème», dé-«Malheureusement, vous ne

> soit le vol commis par les employés. cause est le vol: soit le vol à l'étalage, on par la négligence; mais la principale quer par une mauvaise tenue de livres ment disparus». Ils peuvent s'expliticles ou l'argent qui ont mystérieusedéfinit les manquants comme «les arseil canadien du commerce de détail une étude effectuée en 1982, le Conréel et votre stock comptable. Dans simplement l'écart entre votre stock

lance accrue, formation spéciale des pendant 45 ans. «Vous devez en tenir ils entraînent d'autres coûts (surveildonc un facteur important. En effet, le genre de magasin; ils constituent jusqu'à 2% du chiffre d'affaires, selon «manquants» peuvent représenter Dans les magasins de détail, ces

suite à la NPE 2

Advertised Visits

Periodically, Bank officers visit business centres far from the branch to offer the Bank's services to the business community. Please contact your local newspapers or your nearest FBDB branch for dates and locations.

Visites annoncées

Des agents de la banque se rendent périodiquement dans les centres d'affaires éloignés des succursales pour offrir les services de la banque. Veuillez communiquer avec les journaux de votre région ou la succursale de la BFD la plus proche pour obtenir les dates et les endroits de ces visites.

_
drier
end
Sal
Y
<u>e</u>
릇
e
듄
10

City/Town Ville	Date	Meeting Place Lieu de réunion	Branch Succursale
100 Mile House	Apr. 13, 27; May 11, 25; June 8, 22	Red Coach Inn Red Coach Inn	Williams Lake Williams Lake
Ashcroft	Apr. 28 June 2	374-2121 (collect) for appointment	Kamloops Kamloops
Barriere	Apr. 21, 22 May 26, 27	Alpine Motel, Valemount or 374-2121 (collect) for appointment	Kamloops Kamloops
Bella Coola	May 31	Cedar Inn	Williams Lake
Blue River	Apr. 21, 22 May 26, 27	Alpine Motel, Valemount or 374-2121 (collect) for appointment	Kamloops Kamloops
Boston Bar	Apr. 21; May 19	The Charles Hotel	Chilliwack
Burns Lake		Burns Lake Motor Inn Burns Lake Motor Inn	Prince George Prince George
Cache Creek	Apr. 28 June 2	374-2121 (collect) for appointment	Kamloops Kamloops
astlegar	Apr. 20, June 18	Monte Carlo Motel	Cranbrook
Chase	Apr. 12 May 31	374-2121 (collect) for appointment	Kamloops Kamloops
Chetwynd	Apr. 6, 27; May 18, June 8, 29	Pine Cone Motor Inn	Fort St. John
Clearwater	Apr. 21, 22 May 26, 27	Alpine Motel, Valemount or 374-2121 (collect) for appointment	Kamloops Kamloops
Clinton	Apr. 28	374-2121 (collect) for	Kamloops
Colwood	Anr S	388-0161 (collect) for	Victoria
		appointment	Victoria Victoria
Creston	May 18	Downtowner Motel	Cranbrook
Dawson (11)		Inpl. J Cahins	Whitehorse
Dawson Creek	, 21: May 12, 26; June 9.	23 George Dawson Motor Inn	Fort St John
Esquimalt	Apr. 13 May H	388-0161 (collect) for appointment	Victoria Victoria
	June 15		Victoria
aro	June l	Faro Hotel	Whitehorse
Fernie	Apr. 7; June 2	Cedar Lodge	Cranbrook
Fort Nelson	Apr. 19; May 31	Colden Dim Motor Inc	Fort St. John
Colden	Apr. 26, May 20, June 23	46040 762 2035	k elowos
Grand rorks	Apr. 20; May 10, 31, 30ffc 22	The Colonial 900 Motel	Chilliwack
Invermere	May 27	Lee Jay Motel	Cranbrook
Kimberley	Apr. 6; May 4; June 1	Bavarian Society Office	Cranbrook
Kitimat	May 18	The Chalet	Terrace
Langford	Apr. 5	388-0161 (collect) for	Victoria
	May 3 June 7	appointment	Victoria
Lillooet	2,3	Mile-O Motel, Lillooet	Kamloops
	June 13, 14	for appointment	Nationals
Logan Lake	Apr. 8	374-2121 (collect) for	Kamloops
	May 13 June 17	appointment	Kamloops Kamloops
Lytton	May 2, 3 June 13, 14	Mile-O Motel, Lillooet or 374-2121 (collect)	Kamloops Kamloops

City/Town Ville	Date	Meeting Place Lieu de réunion	lace nion	Branch Succursale	
Mackenzie	Apr. 8 June 10	Plainsman Motor Inn Plainsman Motor Inn	Motor Inn Motor Inn	Prince George Prince George	
McBride	May 13	Sandman Inn	บเ	Prince George	
Merritt	Apr. 8 May 13; June 17	appointment appointment	cotlect) for	Kamloops Kamloops	
Nelson	Apr. 14; May 12; June 9	Villa Motel		Cranbrook	
Oliver	Apr. 21; June 23	(604) 762-2035	2035	Kelowna	
Osoyoos	Apr. 21; June 23	(604) 762-2035	2035	Kelowna	
Parksville	Apr. 7, 21; May 5, 19 June 2, 16	753-2471 (co appointment	753-2471 (collect) for appointment	Nanaimo	

British Columbia and Yukon Region Région de la Colombie-Britannique et du Yukon

Regional office/ Bureau régional: 900 W. Hastings Street Vancouver, B.C. v6C 1E7 (604) 687 1300

Vancouver 885 Dunsmuir St.	Vancouver, B.C.	(604) 681 7484	Vancouver East	3369 Fraser St.	VSV 4C2	(604) 873 6391	Vernon	3303 - 30th St.	Vernon, B.C.	(404) 545 7215	Victoria	990 Fort St.	Victoria, B.C	V8V 3K2	1004) 368 0101	Williams Lake	Williams Labor B.C.	V2G 2A2	(604) 198 8733	Variety or a second	T GROT	Whitehorse	Whitchorse Y T	Y1 A 1 / 4	(403) 668 4030		
Nanaimo 190 Wallace St.	Nanaimo, B.C. V9R 5B1	(604) 753 2471	New Westminster	227 — 6th St.	New Westminster, B.C.	(604) 525 1011	North Vancouver	145 - 15th St. W.	North Vancouver, B.C.	V7M IR9	Prince George	299 Victoria St.	Prince George, B.C.	V2L. 5B8	1604 363 0641	Richmond	4040 - No. 3 Road	Dushmond B.C.	VAN 202	(604) 273 8611	Terrace	4548 Lakelse Ave.	Terrace, B.C.	V8G 1P8	(604) 635 4951		
Duncan 35 Queen Rd.	Duncan, B.C.	(604) 748 5202	Fort St. John	9900 - 100th Ave.	Suite 200 Fort St. John 11 C	VIJ SS7	(604) 787 0622	Kamloops	235 First Avenue	Kamloops, B.C.	(604) 374 2121	Kelowna	260 Harvey Ave.	Kelowna, B.C	(604) 762 2035	2027 2027	Langley	Lundov B.C	V3∆ 3V7	(604) 533 1221	Maple Ridge	22371 - 119th Ave.	Maple Ridge, B.C.	V2X 2Z2	(604) 467 4011		
Branch Offices/ Succursales	Abbotsford	7467 Pauline Street Abbotsford, B.C.	V2S 3S1	(604) 853 5561	Burnaby	4240 Manor Street Burnshy, R.C.	VSG 3X5	(604) 438 3581	Campbell River	906 Island Highway	Campbell River, B.C.	(604) 287 9236	Chilliwack	Kamar Plaza	45850 Yale Road W.	Chilliwack, B.C.	V2P 2N9	(604) 792 8621	Courtenay	318A Duncan Avenue	V9N 2MS	(604) 338 9245	Cranhrook	30 S 11th Ave	Cranbrook, B.C.	VIC 2P1	(604) 426 7241

Ville		Lieu de réunion	Succursale
Penticton	Apr. 5, 12, 19, 26	(604) 762-2035	Kelowna
	May 3, 10, 17,24	(604) 762-2035	Kelowna
	June 7, 14, 21,28	(604) 762-2035	Kelowna
Port Alberni	Apr. 13, 27; May 11, 25; June 8,	25; June 8, 22 Rodeway Inn	Nanaimo
Port Hardy	Apr. 13; June 2	Pioneer Inn	Campbell River
Port McNeill	Apr. 14; June 3	Haida-Way Motor Inn	Campbell River
Powell River	Apr. 13; May 11; June 8	Beach Gardens Resort	North Vancouver
Prince Rupert	Apr. 13; May 11; June 8	Moby Dick Hotel	Terrace
Princeton	Apr. 13; May 11; June 15	(604) 762-2035	Kelowna
Qualicum	Apr. 7, 21	753-2471 (collect) for	Nanaime
	May 5, 19; June 2, 16	appointment	Nanaime
Quesnel	Apr. 5, 7, 12, 14	Cascade Motel	Williams Lake
	Apr. 19, 21, 26, 28	Cascade Motel	Williams Lake
	May 3, 5, 10, 12	Cascade Motel	Williams Lake
	May 17, 19, 24,	Cascade Motel	Wir tages Loke,
	May 26, 31	Cascade Motel	A I van. W
	June 2, 7, 9, 14	Cascade Motel	W Hams Lake
	June 16, 21, 23,	Cascade Motel	Williams Lake
	June 28, 30	Cascade Motel	
Radium	Apr. 29; June 24	Radium Hote Springs Lodge	Cranbrook
Saltspring Is.	Apr. 27; May 25;	388-0161 (collect) for	Victoria
	June 29	appointment	Victoria
Scotch Creek	Apr. 12	374-2121 (collect) for	Kamloops
	May 31	appointment.	Kamloops
Sechelt	Apr. 20	Offices of McKibbin	North Vancouver
	May 11	& Beecham, C.A.s	North Vancouver
	June 1, 22		North Vancouver
Sidney	Apr. 21; May 19;	388-0161 (collect) for	Victoria
	June 23	appointment	Victoria
Slocan	Apr 13	Lucerne Motel	Cranhrook
Smithers	Apr. 6; May 4; June 1	Hudson Bay Lodge	Terrace
Sooke	Apr. 5; May 3;	388-0161 (collect) for	Vieti.ı
	June 7	appointment	Victoria
Sparwood	May 5	Black Nugget Motor Inn	Cranbrook
Squamish	Apr. 19; May 17;	August Jack Motor Irin	North Vancouver
	June 14	August Jack Motor Inn	North Vancouver
Tofino	Apr. 26	Sea Side Motel	Nanamo
	May 31; June 28	Ucluelet	Napaimo
Trail	Apr. 21; May 19; June 16	Terra Nova Motor Inn	the William
Ucfuelet	Apr. 26; May 31; June 28	Sea Side Motel	N mumbo
Valemount	Apr. 21, 22	Alpine Motel, Valemount	Ken ess
	May 26, 27	or 374-2121 (collect)	Kamlings
		lor appointment	
Vanderhoof	Apr. 20; May 11; June 1, 22	Vanderhoof Inn	Prince George
Watson Lake	Time 22	Watson Lake Hotel	Whitehoree

and the supplantities of day of the supplantities and the supplantities of the supplantities



vice-président

пр әврѕѕәш

l'avais récemment le privi-

siteurs et étaient des plus inté-La conférence et l'exposi-

«Tinèq no netgebe'S»

passer des paroles aux actes. ciers, le moment est venu de certain nombre de conférenmais, comme l'ont souligné un un certain nombre d'années de la haute technologie) depuis de l'âge de l'informatique (et périr». Nous entendons parler devons «nous adapter ou tondamental etait que nous notre territoire, car le message prises de notre province et de portant pour toutes les entre-Je pense que le sujet est im-

La révolution

cnue de nos entreprises. liorer la productivité de chaqui peuvent nous aider à améverses formes de la technologie prendre connaissance des dimoins qu'il est urgent de gérée; il n'en demeure pas L'affirmation est peut-être examatique» resteront en affaires. fité de la «révolution de l'infordiennes qui n'auront pas pronombre d'entreprises canaannées 80, seul un très petit

divers moments du voyage et et directeur général savoir où vous devriez être à Le vice-président régional ciles. Elle vous permet de

hoteux et les moments diffi-

tours et prévoit les chemins ca-

de vous préparer à faire des dé-

destination. Elle vous permet

votre guide détaillé vers votre

tue votre itinéraire. Elle est

planification financière consti-

dans une région inconnue. La

treprise comme un voyage

qui suit pour expliquer la plani-

l'aime saire appel à l'analogie

riode de reprise qui s'en vient.

prise puisse profiter de la pé-

est essentielle pour que l'entre-

une planification soigneuse

Planisier avec soin

voir là une occasion attrayante

exacte, bien que l'on puisse

d'information financière

faire des économies en matière

C'est pourquoi il ne faut pas

conts de la prochaine année.

trésorerie de son entreprise au

avec soin les mouvements de

doit donc continuer à contrôler

sur l'insormation financière

Ne pas économiser

niveau de chômage qui persis-

blie, notamment à cause du

fiance ne soit entièrement réta-

certain temps avant que la con-

eté si profond qu'il saudra un

pourra sentir une amélioration

no úo inoment où on

mois entre le fond de la réces-

faudra peut-être compter six

et deuxièmement, parce qu'il

sion provient des manchettes)

(alors que la première expres-

déclarations des économistes

parce qu'elle est conforme aux

plus correcte, premièrement

«touché le fond».

La dernière expression est

plus correctement, qu'elle a

actuelle est «terminée» ou,

queurs pensent que la récession

que de nombreux pronosti-

Il est rassurant de constater

sensible de l'économie.

Le creux de la récession a

tera dans la province.

Le propriétaire d'entreprise

de «réduire les coûts».

Au risque de me répéter,

fication financière:

«Considérez votre petite en-

quatre physiciens de l'Univer-£8 noitevonnI couver lancée en 1976 par une petite entreprise de Vannement en conséquence.» de planifier votre approvision-

de vie de demain». nologie» et enfin, «le milieu duits», «Patelier de haute techau point des nouveaux prol'avenir», «le service de mise quatre thèmes: «le bureau de Inc.». Cette visite comprenait ginaire appelée «Innovation, visite guidée d'une société imatechnologie» et de faire une sur la «productivité de haute lège d'assister à une conférence

sition ont reçu beaucoup de vimerce. La conférence et l'expodéral de l'Industrie et du Comindustrielle et le ministère fé-Conseil national de l'esthétique 83», étaient organisées par le tion, intitulées «Innovation

aupitamtofni's ab

On a dit que, d'ici la fin des

C. B. Koss

Vancouver

'siuessind

eu silicinm.

dant propre.

l'extrémité nord de l'Ile de

rain de triage de bois situé à

l'hiver prochain dans un ter-

tration est prèvue pour

ventionnels. Une démons-

ciairer avec les moyens con-

espaces qu'il est difficile d'é-

d'éclairage pour de grands

employée comme source

mière pour des lasers très

jampe comme source de lu-

quettes semi-conductrices

fabrication de micropla-

four à recuire utilisé dans la

cialise la lampe comme un

ductor de Boston commer-

le plus perfectionne du

comme le simulateur solaire

pouces placé à l'intérieur d'un

un arc de plasma de huit

celle fournie par 4 000 am-

équivaut approximativement à

fait, la lumière qu'elle produit

tuellement sur le marché. En

sante que toutes les lampes ac-

est environ cinq fois plus puis-

contrôlée par ordinateur, qui

mis au point une lampe à arc

sity of British Columbia. Ils ont

Vortek Industries Ltd. est

poules de cent watts.

La lumière est produite par

b. L'entreprise Eaton Semicon-

c. On envisage d'utiliser la

d. La lampe sera également



taire de cette entreprise. BFD est un actionnaire minoriau Canada. Depuis 1977, la Vortek pourrait devenir l'une D'ici quelques années,

Vortek Industries Ltd.

Un profil d'entreprise

de pointe les plus dynamiques des entreprises de technologie

S	3	A	1	A	N	M	À	S	***
3	_	u		•			7	3	

FORMULE DE PARTICIPATION

EMINVIRE No.		DATE	NOMBRE DE PARTICIPANTS
014.1411714174.9		31.40	SENVIOLE OF BUILDING
EMINAIRE NO		3TAG	NOMBRE DE PARTICIPANTS
ЕГЕНІОИЕ	ВОКЕУО —		-BESIDENCE
			JATZOG HOOD_
188 18G			
OTRE NOM			

PROFIT\$ - Printemps 83 7

Ton premier million? Vas-y mollo!



leurs placements. de leur gagne-pain et non de risques. Leur richesse découle fortune et n'ont pas pris de

dence: ils ont accumule leur

leur tortune par ce moyen. ont-ils réussi à faire fructifier principale. Alors seulement, le placement comme activité tion; plusieurs ont donc choisi exigé une plus grande atten-L'importance du capital a alors du premier million ou deux. rôle important après l'atteinte res placements ont joue un

Californie 92038.) ters, Inc., C.P. 1759, La Jolla, (Source: Dow Theory Let-

> Même si un bon nombre de Aucune ne cherchait délibéré-

l'ont conservé est leur pruceux qui ont fait le million et Une autre caractéristique de

ment à faire de l'argent.

façon fortuite. tence; ils ont fait fortune de ont acquis une grande compéactivité qu'ils aimaient et où ils naires est qu'ils exerçaient une à tous ces nouveaux millionseule caractéristique commune aucune d'elles n'a réussi! La recours à des combines, jouant à la Bourse ou en ayant million, généralement en tout en oeuvre pour faire un ces I 000 personnes ont mis

La PME japonaise



certaines plusieurs fois.

fait un million et l'ont perdu,

meme si duelques-unes ont

84 sont devenues millionnaires

nants. Sur ces 1 000 personnes,

comment elles y parvien-

deviendraient millionnaires et

nies, afin de savoir lesquelles

sounes pendant deux décen-

a suivi la carrière de ces per-

taine et choisies au hasard. Elle

sonnes, au début de la ving-

menée auprès de 1 000 per-

tats d'une étude qu'elle a

psychologue présente les résul-

ting Rich Your Own Way» une

Dans un livre intitulé «Get-

Les résultats furent surpre-



Les progrès rapides dans la Donglas spéciale de Collaboration

Au Japon, l'informatisation pour une mise de fonds tèmes de micro-ordinateurs maintenant se procurer des systions. En particulier, on peut de personnes ou d'organisaries d'utilisateurs, qu'il s'agisse table pour de nouvelles catégomatique un instrument renfait de la technologie de l'inforcours des récentes années, ont draconiennes des coûts, au l'information et les réductions technologie du traitement de

des petites et moyennes entre-

de l'informatique à l'avant-garde



leur travail de bureau. saient des ordinateurs pour moyennes entreprises utilide toutes les petites et nieres années. Un total de 32% cours des deux ou trois dera été particulièrement élevé au révèle que le taux de croissance de 1982 sur la petite entreprise ment. Le livre blanc japonais prises s'est effectuée rapide-

du progrès dans la technologie teurs de bureau spécialisés et -anibio'à l'apparition d'ordinament efficace qui en résulte tation des besoins de traitetravail de bureau, à l'augmenl'augmentation de la charge de L'informatisation est due à

Les activités informatisées de l'électronique.

finances et la comptabilité à contrôle des stocks à 66% et les le contrôle des ventes à 87%, le au Japon sont principalement:

.0876-924-209

En conclusion, les problèmes Difficultés = possibilités Philippines et les Etats-Unis.

:elephone:

dent général, Saint Mary's Uni-

ser à M. John Chamard, prési-

gnements, veuillez vous adres-

le ler mai. Pour plus de rensei-

30 avril 1983, et de 225\$ après

1958, s'ils sont payés avant le

les frais d'inscription sont de

à la Saint Mary's University et

Cette conférence se déroule

et s'adapter à l'avenir. cacité, ainsi que pour planifier l'occasion d'améliorer leur effimoments difficiles pour saisir novateurs profiteront de ces sibilités. Les entrepreneurs invent être transformées en posnombre de ces difficultés peusont de taille. Toutefois, prise dans le contexte actuel de gestion d'une petite entre-

cacité d'une entreprise bien ad-

bien faite peut améliorer l'effi-

Toutefois, l'informatisation

remplace pas une saine gestion.

l'installation d'ordinateurs ne

les problèmes de gestion car

au moment où il est nécessaire.

offert a la fois dans la forme et

que le soutien nécessaire soit

tions avec soin. Il est essentiel

acquisitions et leurs applica-

devraient donc planifier leurs

risques. Les administrateurs

tante dans l'amélioration des

constituer une étape impor-

L'acquisition de systèmes peut

du traitement de l'information.

groupe d'utilisateurs éventuels

sentent peut-être le plus grand

de la main-d'oeuvre et à amé-

taires, à rationaliser la gestion

nombre d'heures supplémen-

nateurs servaient à réduire le

ciétés ont indiqué que les ordi-

mations. De nombreuses so-

et emmagasiner d'autres infor-

des ventes, contrôler les stocks

du bureau, améliorer la gestion

croître la capacité de traitement

ordinateurs efficaces pour ac-

Les sociétés ont trouvé les

Les petites entreprises reprè-

activités commerciales.

liorer leur image.

Il y a toutefois certains

Il faut également résoudre

Rivières, Sherbrooke et Montont été tenues à Québec, Troisnible. Déjà, plusieurs sessions buandiers du Québec, est dispo-19 szusyottsn zeb silsnnoizzstorg collaboration avec l'Association augmenter vos profits»; en Le séminaire «Comment Au Québec:

tion. Il devrait être disponible

tation, est en cours de prépara-

l'Association canadienne d'expor-

duit>, en collaboration avec

naire «Exporter votre pro-

des séminaires conjoints. Plu-

nous ont approchés pour avoir

De nombreuses associations

sieurs projets sont en cours.

(eontinue)

Au niveau national, le sémi-

au cours de juin 1983.

de 19 BFD conjoints Les séminaires

«L'ordinateur! Est-ce la ré-

propre motivation et celle

tion pour ameliorer sa

forts pour motiver son per-

- savoir où faire porter ses ef-

- faire comprendre les méca-

Ce séminaire de trois heures a

«La motivation du personnel»:

Deux nouveaux séminaires

Les séminaires

sont maintenant disponibles:

de la BFD

de gestion

nismes de la motivation;

pour objectifs:

- mettre au point un plan d'ac-

de son personnel.

Les séminaires conjoints, ça publicité», préparé à la de-mande de la Ligue électrique de

PROFITS.

proche.

Dans les Prairies: l'Ontario, est prêt.

Un séminaire conjoint «Les

Le séminaire «Promotion et

real. Deux autres projets sont

la section régionale de

adresses des succursales dans

gramme des activités et les

succursale de la BFD la plus

l'agent de gestion-conseil de la

veuillez communiquer avec

les autres qui sont disponibles,

sur ces deux séminaires et sur

votre entreprise.

de l'informatique;

Pour tous renseignements

investir pour informatiser

aider à décider quand et quoi

votre entreprise en tonction

- d'établir un plan pour vous

- d'évaluer les besoins de heures, vous serez en mesure: A la fin de ce séminaire de trois

Vous trouverez le pro-

commerces de meubles V.I.P. groupement d'achat pour des rédigé en collaboration avec un mouvements de trésorerie»,

Pour plus d'information sur Stores Ltd., est disponible.

dresse suivante: muniquer avec nous, à l'aconjoints, n'hésitez pas à comle programme des séminaires

Le Superviseur,

Banque sédérale de développe-Services de gestion-conseil Seminaires conjoints Conception de programmes

H2Y 1P5 Montréal (Québec) bureau 1600 360, rue St-Jacques,

iaires de plusieurs pays, dont présentés par des hommes d'afportant sur divers sujets seront au 29 juin 1983. Des exposés BFD) aura lieu à Halifax du 26 Marketing, Affaires publiques, Robert Bilodeau, directeur du président est actuellement

de la petite entreprise (dont le

diale du Conseil international

La seconde conférence mon-

Conférence du CIPE à Halifax

6 PROFIT\$ - Printemps 83

Taiwan, l'Afrique-du-Sud, les

l'Australie, le Royaume-Uni,

Les petites entreprises et l'informatique

N° 6: Le traitement de textes

deux réunions d'affaires, et a uoms a été dictée en vitesse, entre l'équipement de photocompomatiques. La première version mémoire les codes requis par spécialiste en systèmes inforaux autres, pour introduire en Ce texte a été rédigé par un trième machine, semblable

épreuves nécessaires à l'imprien marche pour produire les traitement de textes, a été mise rectement reliée au système de photocomposeuse, qui est di-Après quelques minutes, la

Accessibles aux PME

dans les PME. que celui généralement utilisé action est un peu plus élaboré ment, l'équipement mis en produit de cette façon. Evidemarticle a vraiment été conçu et A quelques détails près, cet

faitement abordables pour les 10 000\$ et 72 000\$, donc par-TT dont les prix varient entre sur la plupart des appareils de moire, communication, etc.) les fonctions décrites (me-Cependant, on peut trouver

spécialisés Des micro-ordinateurs

les ordinateurs à orientation nées (chiffres), comme le font des textes plutôt que des donont été conçus de façon à traiter giciel (voir articles précédents) système d'exploitation et le loprocesseurs dont les circuits, le pareils de TT sont des micro-Fondamentalement, les ap-

nel affecté au traitement de pour l'entraînement du personlisés en TT. Le temps requis utiliser que les appareils spéciasouples, efficaces et faciles à ral, ils ne sont pas aussi traiter des textes mais, en généordinateurs peuvent eux aussi Bien sür, les microtechnique ou comptable.

blable à celui d'une machine a) d'un clavier, assez sem-L'appareil de TT se compose: (rois semaines). textes est assez court (de une à

lettre actionnée au clavier, permet l'affichage de la b) d'un écran cathodique, qui à écrire ordinaire;

;эпош

gides de plus grande capadensité), soit des disques ri-(de diverses dimensions et qui utilise soit des disquettes

tement, qui est le cerveau d'une unité centrale de trai-

technicien a utilisé une quaà l'atelier graphique. Là, un e) de l'imprimante, qui comnoir d'environ 20 cm de côté) tique (petit cadre de plastique voyées sur disquette magnéglaise et française ont été en-Finalement, les versions an-

La photocomposition

pu concevoir et corriger cette

autre appareil de TT. Ainsi, il a

rectement sur l'écran d'un

que le traducteur a travaille di-

répété, à cette dissérence près

processus similaire a ete

Service de traduction ou un

us zimər été remis au

La traduction

ration a duré moins d'une

rections). Cette nouvelle opé-

quises (et seulement ces cor-

en mémoire les corrections re-

taire a effectué sur le texte déjà

taines améliorations et sa secré-

senté à l'éditeur de PROFIT\$.

minute) pour être ensuite pré-

soit environ une page à la

veau (45 lettres par seconde,

mier. Il a été imprimé à nou-

ordinateur similaire au pre-

moire dans un micro-

social, le texte a été mis en mè-

La révision

(Vancouver — Montréal), 0,70\$ (Toronto — Montréal).

à peu près les suivants: 1,00\$

ticle (environ 3 pages) seraient

rects de transmission de cet ar-

baine ordinaire. Les coûts di-

que la communication interur-

et coûte beaucoup moins cher

léphonique est rapide, efficace

La transmission

original a été acheminé au

tion et, par ce moyen, le texte

un module de télécommunica-

Cette machine comporte aussi

un clavier et une imprimante.

ment, une mémoire, un écran,

comporte une unité de traite-

le rédacteur et sa secretaire

phiée et imprimée en moins de

velle version a été dactylogra-

içes au texte et chaque nou-

cations ont, bien sûr, été appor-

(TT). De nombreuses modifi-

dans le traitement de textes

micro-ordinateur spécialisé

été dactylographiee sur un

10 minutes.

L'appareil de TT utilisé par

siège social de la Banque.

La transmission par ligne tè-

Dès son arrivée au siege

Ce dernier y a apporte cer-

L'article (sous sa forme

traduction en direct.



abordable. unique) dont le prix est plus machines autonomes (écran

TT on TD?

route a suivie. coûts/bénéfices montreront la lyse des besoins et celle des tages, selon la situation. L'anade ces possibilités a ses avanordinateur (avec TT). Chacune ment de données) et un microun appareil de TT (avec traiteinformation devra choisir entre bureau et le traitement de son automatiser son travail de L'entreprise qui cherche à

Une nouvelle étape

productivité. jeure dans l'amélioration de la tent une nouvelle étape matextes en particulier, représenmachines de traitement de ordinateurs en général et les doute que les microde bureau. Il ne fait aucun gique important sur le travail avoir eu un impact technolodernière pièce d'équipement à existe depuis cent ans, est la que la machine à écrire, qui On a souvent mentionné

> f) il peut imprimer à grande vi-(chaque lettre est un origi-

teurs), les micro-ordinateurs des données (gros ordinategrés à ceux du traitement ment du TT peuvent être ing) les techniques et l'équipe-

tronique), la photocomposimunications (courrier élec-(VISICALC), les télécom-

Les ordinateurs de TT sont Applications pour la PME non, etc.

pliques, etc. marketing, de relations puconseillers, les entreprises de reaux de professionnels et de entreprises telles que les butrès utiles pour certaines petites leurs applications peuvent être cialisées, mais certaines de donc des machines assez spè-

tages du TT en utilisant des PME peut bénéficier des avanliées entre elles. Cependant, la machines plus puisssantes re-TT et ils peuvent installer des consommateurs d'appareils de grande entreprise sont d'avides Les gouvernements et la

de la loi provinciale. aux termes de la loi fédérale et **PROFIT**ABLES

=LECTURES=

prise au Canada: modes d'or-L'exploitation d'une entre-

trie et du Commerce, 1978. Ottawa: Ministère de l'Indusganisation commerciale.

son potentiel de croissance productivité, sa performance, ses forces, ses faiblesses, sa

faires. – Montréal: Beauche-min, 1972. Initiation au monde des af-

attaires. ral pour quiconque se lance en dernes. Un bon ouvrage genefinance, et les problèmes motaines mesures législatives, la le monde des affaires et cersaires en général, l'entreprise, domaines: le monde des af-Les auteurs ont couvert cinq

nistère de l'Industrie et du La PME au Québec; situation

dans la structure economique, ment la situation de la PME Ce livre examine globale-

Commerce, 1977. et problèmes. - Québec: Mi-

les sociétés, l'incorporation traités: la propriété exclusive, principes de base. Les sujets

set» chaque communication

exemple, des lettres circu-

chaque circonstance (par

documents adaptés à

sembler pour produire des

passe-partout») et les as-

dard, appelés «paragraphes

(on des paragraphes stan-

tion et/ou modifications ul-

ner des textes pour utilisa-

c) le système peut emmagasi-

b) ce texte peut être corrigé

a) le texte est mis en mémoire

d'un système de TT sont les

Les avantages

ciable, d'effectuer des fonc-

leur capacité, parfois apprè-

de l'information de gestion par

également améliorer la qualité

hausse l'image d'une entre-

meilleure qualité, ce qui re-

Economie de temps

est très étendue.

Les systèmes de TT peuvent

res brincipaux avantages

au moment où il est dactylo-

instantanément;

tions informatiques.

d) il peut combiner des textes

e) le système peut «personnali-

(salie);

terieures;

graphie;

SHIVARIUS

Les renseignements con-

On peut emprunter les ou-

ce titre, ils n'englobent que les dans le domaine de ces lois; à visent à fournir une orientation d'une entreprise au Canada. Ils modalités et le lancement ciale et territoriale qui régit les a la legislation federale, provintenus dans ce fascicule ont trait

à la succursale de la BFD la thèque de la petite entreprise, vrages qui suivent de la Biblio-

c) de la mémoire elle-même, données se trouvant en meainsi que des textes et des

de l'appareil;

porte des dispositifs variés

PROFIT\$ - Printemps 83 5

dans la recherche de solutions.

teurs dont il faut tenir compte

crire brièvement certains fac-

nacent l'entreprise, et de dé-

risques et les dangers qui me-

des difficultés en cernant les

ment les secteurs qui posent

pour objet de déterminer aisé-

les emprunts. La brochure a

portés, la fixation des prix et

tels que les stocks, les frais re-

suggestions sur divers sujets

trouve des questions et des

priétaire d'entreprise. On y

a l'intention du nouveau pro-

Les profits. - Banque Royale.

sa croissance dans le passe et

Vos affaires; no 2, 1975.

dans l'avenir.

Cette brochure a été conçue

au secteur coopératif La BFD étend son service de consultation

CASE-C

CASE-C vise à améliorer les

sibles du secteur coopératif. Le

toutes les entreprises admis-

services d'aide en gestion à

Banque étend maintenant ses

par les entreprises privées. La

connus, utilisés et appréciés

CASE offerts par la BFD sont

mesane aux organismes coope-

service de consultation sur

des entreprises) pour offrir un

original (Consultation au service

ratives, a été ajouté au CASE

au service des entreprises coopé-

nom de CASE-C, Consultation

Un complément portant le

expansion des activités CASE.

ont recemment annonce une

coopérative du Canada (UCC)

loppement (BFD) et l'Union

La Banque fèdérale de dève-

Depuis 1972, les services



sandrs Sprudzs, coordonnaleur adjoint de CASE-C, BFD. donnateur des projets spéciaux, l'Union coopérative du Canada; Alek-John M. Garland, coordonnaleur de CASE-C, BFD; Jack Reed, coor-

vices de consultation de la de l'envergure accrue des sertout les organismes non affiliés, les organismes coopératifs, surpublicitaire visant à informer appui au cours de la campagne tuels et il a bénéficié de leur des listes de conseillers èventain nombre de ces organismes CASE-C a déjà reçu d'un cer-Le bureau du programme

Installe à Ottawa

tiale du programme CASE-C. avec PUCC, Porganisation inilité d'entreprendre, de concert CASE à Ottawa la responsabi-BFD a confié au bureau de PUCC est situé à Ottawa, la Parce que le siège social de

peuvent continuer de le faire d'organismes coopératifs, ils vices de consultation provenant région, les demandes de sermesure de satisfaire, dans leur locaux de CASE sont déjà en Bien entendu, si les bureaux

mercial. tion à ce nouveau secteur comces services accrus de consultala BFD entreprendra de fournir des services de consultation de gramme CASE-C, l'ensemble spéciale de conseillers du proaura établi une première liste Lorsque le bureau d'Ottawa

menta: gnements, s'adresser directe-Pour de plus amples rensei-

Téléphone: (613) 995-5068 Ottawa (Ontario) KIP 5G8 ment, 280, rue Albert Banque fédérale de développe-CYSE-C

rative du Canada. provinciaux et à l'Union coopératifs centraux, aux organismes CASE, aux organismes coopèon aux bureaux locaux de

> tives d'utiliser à bon escient ce compe désormais aux cooberaplémentaire (CASE-C). Il insion d'instaurer ce service comdéveloppement pour sa déciféliciter la Banque fédérale de Canada, affirmait qu'«il faut de l'Union coopérative du donnateur des projets spéciaux Canada, M. Jack Reed, coor-

L'appui de l'UCC et des or-L'appui de l'UCC programme».

gramme CASE-C lers dans le cadre du proqui pourraient devenir conseilune liste de coopérateurs à la nismes ont aussi aidé à dresser vocation coopérative. Ces orgaculaires et autres publications à journaux, les bulletins, les cirfaite pour les programmes CASE et CASE-C dans les gnons la publicité précieuse sesté de plusieurs façons. Soulidu secteur coopératif à l'en-droit du CASE-C s'est maniganismes les plus importants

plus concrète au programme ont sans doute offert l'aide la grands organismes coopératifs commandant d'utiliser, au besoin, l'aide de CASE-C, les taux et en proposant et en re-CASE-C dans leurs envois postion sur le programme En incluant de la documenta-

enchantès Les organismes provinciaux

tives et des caisses d'épargne gouvernement, des coopéras'occupant, au nom de leur les organismes provinciaux très pertinente et très utile par pératif a été bien reçue et jugée tion de la BFD au secteur coosion des services de consulta-De la même saçon, l'exten-

L'importance du secteur

coopératif

de milliards de dollars. et l'actif atteignent des dizaines tinctes dont le chiffre d'affaires entreprises coopératives disteur comprend près de 8 000 pas souvent soulignée. Ce secla société canadiennes n'est coopératif dans l'économie et L'importance du secteur

truits par des coopératives des logements ont été conscoopératives; en 1980, 20% revenu agricole provient des nadien des céréales; 25% du produit 80% du commerce caexemple, le secteur coopératif domaines d'activité. Par nances, des services et d'autres ting, de la production, des fimaines des achats, du markede Canadiens dans les dobesoins de quelque 10 millions répond à une grande variété de important, le secteur coopératif A un degré plus ou moins

Ses traits distinctifs d'habitation et ainsi de suite.

de règlements internes précis ciales (surtout provinciales) et tence légale découle de lois spésur le marché. Même son exissobpie dui suime sa prèsence fonctionnement et par la philométhodes et ses traditions de régionale et nationale), par ses chelle sectorielle, provinciale, organismes représentatifs à l'ètures (coopératives de base et tingue des autres par ses struc-Ce secteur d'activité se dis-

Les services de CASE-C La formule CASE et parfois très particuliers.

BFD depuis 10 ans. de consultation offert par la ditions qui régissent ce service CASE et selon les mêmes conaux méthodes bien établies de sont fournis conformément retraite ou près de la retraite

personne de consultation). de l'aide offerte (75 joursployés) et à la durée maximale rative (pas plus de 75 emportance de l'entreprise coopéquent en ce qui a trait à l'im--ilqqs's stilidissimbs'b anoit les mêmes, les mêmes condi-Les honoraires exigés sont

est bienvenu Le service CASE-C

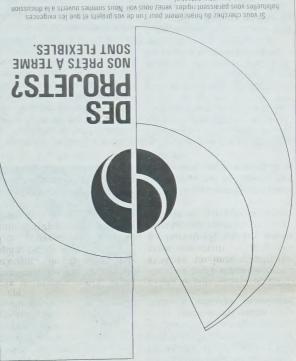
coopération de 1982 au et de crédit. au cours de la Semaine de la coopératif. L'automne dernier, sultation de la BFD au secteur l'extension des services de conou nationaux se sont réjouis de pératifs provinciaux, sectoriels Canada et les organismes coo-L'Union coopérative du

> les occasions éventuelles. aider à déceler les difficultés et ganismes coopératifs et à les retraite à titre de conseillers. activités commerciales des or- engager des coopérateurs à la

Ne fait pas double emploi

CYSE-C clientèle des activités du raient devenir la principale l'appui d'une centrale pourpant de certaines activités sans liées à des centrales ou s'occuprises coopératives non afficharge de travail. Les entreconcernés et à réduire leur et les organismes provinciaux par les centrales coopératives ter et à parfaire l'aide offerte Au contraire, il vise à compléavec les services déjà offerts. établi pour faire double emploi re CVZE-C u,s bss eie

Le CASE-C compte surtout Des coopérateurs à la retraite



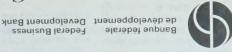
Institutes and paragram rights. The roots to it was to continue the childres et a find and a sur votre potentiel.

A la Banque tederale de developpement, nous regardons au-dela des childres et nous analysons votre voteit alors son ensemble. Pour nous, la creativité, l'initiative et la competience personnelle sont ausest importantes que les garantes materielles. Oue votre entreprise ne soit, pour le moment, qu'une idee geniale sur papier ou une compagnie bien établie en pleine expansion, nous pouvons vous aider à realiser une compagnie bien établie en pleine expansion, nous pouvons vous aider à realiser and compagnie bien établie en pleine expansion, nous pouvons vous aider à realiser and compagnie bien établie en pleine expansion, nous pouvons vous aider à realiser.

Mous pouvons vous office des prets a moyen ou long terme, a laux d'interet fixe

Consultez les gens de la BFD, vous verrez qu'ils ont, comme vous, l'esprit d'entreprise. Comme les taux ont recemment baisse, c'est une excellente occasion d'en profiter moderniser votre equipement ou pour developper de nouveaux marches.

VOTRE AVENIR, NOUS ON Y CROIT.



Canada

Un placement de capital de risque de la BFD **AUBTANIGROARTX**

tion de survie, mais d'expan-Dion: Ce n'est pas une ques-

PROFITS: Où en étes-vous,

de 5 à 23 en 15 mois. pital. Notre personnel est passé un rendement de 25% sur le cas'élève à plus de 100 000\$, soit Dion: Le bénéfice net de 1982 Sinh' bruolun

la marge bénéficiaire, d'affaires, tout en maintenant devrait tripler notre chiffre commandes en carnet; ce qui proportion grandissante de nos plus élevé représentent une gamme multi-postes a prix plus, les systèmes de naut de dépasser les 200 en 1983. De 1981, 100 en 1982 et comptons vendu environ 25 systèmes en Nous avons manufacture et

bien définies: marchés verticaux, des niches teurs spécialisés dans des confions la vente à des distribuefforts sur la technologie, nous Dion: Afin de concentrer nos mercialisez-vous vos produits? PROFITS: Comment com-

courtiers d'assurances; Micro Personnel, pour les

menple; 2. Micro Concept, pour l'im-

4. Jolidata, pour la construccomptables agrees; 3. Micro Intégration, pour les

cliniques médicales et dentribution qui s'adressera aux 5. Une nouvelle société de dis-'uou

où nous conservons cette foncrayon de 100 km de Montréal, Bell, sauf à l'intérieur d'un tout le territoire desservi par le service de nos produits sur informatiques de Bell Canada, Groupe des communications Dataforce, une division du Nous avons même confié à

prise, genre IBM 23. l'ordinateur de petite entretrop grands. Nous préférons on les besoins de capital sont micro-ordinateur personnel, à la concurrence le marché du De même, nous avons laissé

¿snoa anod tint a AIA al sup 92-129'up PROFITS: A plus long terme,

prochains 18 mois. petits ordinateurs au cours des tiel pour la fabrication de 3 000 la, pour nous, un contrat potenle marché nord-américain. Il y a nales européennes qui lorgnent les dirigeants de deux multinatiochés. Nous venons de rencontrer a permis d'envahir d'autres mar-Dion: Notre capital accru nous

> la Compagnie; 20 0002 d'un des clients de 1. Une mise de fonds de

> dustriel (SDI); ciété de développement in-2. Un prêt de 50 000\$ de la So-

> Donc, bien que minime à l'obancaire. tielle de la marge de crédit 3. Une augmentation substan-

PROFITS: Comment trouvercroître plus rapidement. tout changé et m'a permis de rigine, l'apport de la BFD a

Dion: Discrète et constructive.

vous la présence de la BFD?

survivre sans la BFD?

dès novembre.

PROFITS: Auriez-vous pu

un financement plus important

actions de la BFD ou à négocier

nous songeons à racheter nos

qui se sont réalisées. Déjà,

ment, ce sont nos prévisions

gocier plus tard. Heureuse-

tisme, avec l'intention de rené-

avons dû céder à leur conserva-

timistes que les nôtres, nous

tions de la BFD étant moins op-

sont raisonnables. Les projec-

Dion: Les termes de la BFD

PROFITS: Etes-vous satisfait

délibérations de façon positive.

ment puisqu'il contribue aux

cela nous convient parfaite-

nos progrès tous les mois, mais

compte de la BFD vient vérifier

lières. De même, le chargé de

mellement ou à des dates régu-

que le conseil ne siège pas for-

ment nommé personne; c'est

nistration, mais n'a officielle-

deux sièges au conseil d'admi-

Par exemple, la BFD a droit à

des termes de la BFD?

aux résultats réels de la Compament du placement de la BFD

le contrat prévoit le rajuste-Grâce à une formule simple, une mise totale de 50 000\$. par un billet promissoire, pour avance d'actionnaire supportée

sa participation est purement collectionner des entreprises; la BFD n'est pas intéressée à ment aux investisseurs privés, Dion: Pas du tout. Contrairede la BFD est-elle permanente? PROFITS: La participation

MUSTANIGHOARTX SERVICE EXTRA! PUISSANCE MAXIMUM! XAMINIM RUBTANIGROARTX

est le prix de l'expansion.

avec 40 000\$. Joint à moi en décembre 1980 François Vignola, qui s'est 150 000\$, J'ai aussi un associe, ment atteint les 125 000 à mières années, mon investisseque peu de salaire les trois presidère que je ne me suis versé rectement. De plus, si l'on con-Dion: De 75 000 à 100 000\$ disindsb of zingsb

moment où il faut signer un l'investisseur jusqu'au pointe frappe l'imagination de Dion: La technologie de

Ainsi, à l'automne de 1981,

nous raconter, du point de vue du client, comment les choses se Yves Dion, président de Extraordinateur Inc. Il a bien voulu tons un cas vècu. Nous avons rencontre pour vous Monsieur au capital-actions des sociétés. Cette fois-ci, nous vous présennérale le rôle de la BFD dans le financement par participation Jusqu'ici, les articles de PROFIT\$ ont décrit d'une façon gé-

PROFITS: Combien d'argent

'awam-snoa itsaani snoa-20an

a amenê û la BFD? PROFITS: Qu'est-ce qui vous

chèque... C'est que beaucoup y ont laissé leur peau.

gences des bailleurs de fonds cherchais du capital. Les exiil y avait déjà un an que je re-

plutôt que changé, contraire-L'équipement est augmente quand l'expansion s'impose, d'un système à l'autre et, giciels sont aussi compatibles compatibles entre eux. Les losupports magnétiques sont tous nos modèles. Tous ces

termes du financement de la PROFITS: Quels sont les

naient à la BFD. leurs, tous les chemins me-

ments. Mais l'usage de distriet la fabrication des equipe-

tous mes efforts sur le design l'avant, je décide de concentrer Dion: En 1980, pour aller de fait sentir? fonds supplémentaires s'est-il PROFITS: Quand le besoin de ment aux systèmes des concur-

siciaires. Le besoin de capital

buteurs rogne les marges béné-

maintenant disponibles sur

8" et les disques rigides sont

des disquettes de 5" à celles de

Dion: Nous sommes passes

borer sur l'aspect compatibi-

PROFITS: Pourriez-vous éla-

retarde de neul mois la re-

ment de l'équipement original d'une fois par an. Le remplace-

être cinq fois par mois à moins

de réparation tombe de peut-

99% des problèmes. Le besoin

conventionnel mais solutionne

compatible avec l'équipement

ginale, non seulement reste

placement d'une plaquette ori-

électronique, conçue en rem-

ordinateur, grâce à une subven-tion fédérale de 35 000\$ en

quer mon propre micro-

et me mets à concevoir et fabri-

J'en interromps donc la vente

la qualité, flanche souvent.

porté, dont je ne peux contrôler

que j'assemble en leur ajoutant

et en rapporte des composantes

tréal, me rends aux Etats-Unis

matique Bell Canada à Mon-

directeur des ventes à l'Infor-

carnet, je quitte mon poste de

Avec deux commandes en

tème de gestion informatise.

rances qui désiraient un sys-

suggestion de courtiers d'assu-

teur Inc. en octobre 1978, à la

Dion: J'ai sondé Extraordina-

-fv uə əsuvi snoa-sətə snoa

PROFITS: Quand et comment

un logiciel de base.

Mais cet équipement im-

1980. Coût total: 125 000\$.

Chaque nouvelle plaquette

cherche de nouveaux clients.

de la Compagnie 15% du coup: Dion: La BFD achète du trésor BFD, nous obtenons du même

risant de la présence de la

des portes. Grâce à l'effet sécu-

synergique; ils nous ouvrent

50 000\$ de la BFD ont un effet

Dion: Peut-etre, mais ces

PROFITS: Mais on ne va pas

BFD, selon une formule préé-

tions encore détenues par la

tivement racheter toutes les ac-

1985, la Compagnie doit effec-

temporaire. D'ici la fin de

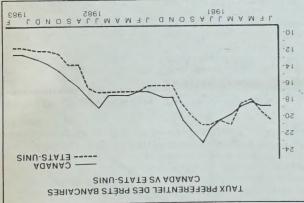
5 \$000 05 sova niol noid

faire payer un salaire de 50 000\$, sans expertise. Par ailles particuliers voulaient se compte de ma mise de fonds; qui ne tenaient même pas rité des actions à des conditions tutions demandaient la majoétaient inacceptables: les insti-

PROFIT\$ - Printemps 83 3

___simonoas'J___ =

Et les taux d'intérêt?



experts. coincidera avec celle d'un des gamme d'opinions, la votre Effectivement, s'il existe les autres. Avec toute cette

s'est jamais produit. avant la fin de 1982, ce qui ne ci atteindraient les 25 à 30% niet. Il avait annoncé que ceuxdans ses prévisions l'an derdes taux d'intérêt, s'est trompé qu'on appelle parfois le guru celebre Henry Kaufman, Kappelez-vous que même le

produiraient. précisé quand ces baisses se climat d'instabilité. Il n'a pas raient sous les 7%, dans un les taux à court terme tombecendraient sous les 10% et que long terme aux Etats-Unis desvier que les taux d'intérêt à M. Kaufman a déclaré en jan-

les élections. vorable dans les mois précédant niables sont utilisés de façon fales leviers économiques ma-Unis et, habituellement, tous une année électorale aux Etatset plus. Après tout, 1984 est taux élevés de 1981, soit 20% 1983 ou 1984 un retour aux teurs ne prévoient pas pour nadiens, la plupart des spécula-Quant aux taux d'intérêt ca-

ou à la baisse, par rapport aux raient atteindre 3%, à la hausse Canada, les variations pourcours des prochains mois. Au tuer considérablement au ligné, les taux pourraient fluc-Comme M. Kaufman l'a sou-

> dessus des taux américains constant, bien que léger, aumaintenu un écart presque cains. Les taux canadiens ont diens sont liés aux taux amériphique, les taux d'intérêt cana-

au Canada. lution suture des taux d'intérêt minera en grande partie l'évoproduira aux États-Unis déteron peut supposer que ce qui se tion soit à la veille de cesser, raison de penser que cette rela-Comme il n'y a aucune depuis le milieu de 1981.

Comme l'indique le gra-

d'une augmentation Arguments en faveur

les facteurs suivants. jugement principalement sur des taux d'intérêt fondent leur Les tenants d'une hausse

tion récente des cours de la lité, étant donné l'augmentacette année, une nette possibidescence des dépenser capitales etre rentorcée par une recrupression à la hausse pourrait rêt, devrait augmenter. Cette cet argent, soit les taux d'intenancer son déficit, le loyer de emprunte de l'argent pour figouvernement des Etats-Unis à nouveau. A mesure que le ferait monter les taux d'intérêt pour le prochain exercice fiscal gouvernement des Etats-Unis L'énorme déficit prévu du

nue des taux d'intérêt depuis entraîné une diminution contimilieu de 1982. Cette mesure a taire restrictive de la banque centrale des E.-U. depuis le chement de la politique moné-Un autre facteur est le relâ-

Certains des tenants de cette augmenter les taux d'intérêt. de relachement, ce qui terait peut-être inverser sa politique centrale pourrait limiter ou juin. On croit que cette banque

mois a venir. fermir au cours des quelques fond et devraient donc se rafrêt touchent probablement lê Thypothèse que les taux d'intébyidne ci-dessus et tormulent thèse regardent aussi le gra-

mois a venir.

flèchir au cours des quelques

taux d'intérêt devraient aussi

tribuant à cette tendance), les

baisse des prix du pétrole con-

Comme l'inflation diminue (la

actuellement d'environ 6%.

férence entre les deux taux est

bituellement ce dernier. La dif-

au taux d'inflation, suivent ha-

qui sont de 3 à 4% supérieurs

l'inflation. Les taux d'intérêt,

port entre les taux d'intérêt et

rêt, du moins dans les

cette source sur les taux d'inté-

a sifend a aucune pression de

leurs installations; donc, on ne

tion inutilisée de la capacité de

pas à cause de la forte propor-

les entreprises n'investissent

On soutient également que

n'aide pas à sortir de la réces-

de biens et de services, ce qui

dépenses à la consommation

pose aussi une diminution des

cet effet «benefique», elle sup-

augmentation de l'épargne a

pas augmenter. (Alors qu'une

loyer de cet argent ne devrait

croissement de l'épargne, le

plus d'argent à prêter vu l'ac-

quelques mois à venir.

('UOIS

Un autre facteur est le rap-

d'une baisse Arguments en faveur

sur les taux d'intérêt. nancé sans pression à la hausse Unis pourrait être facilement ficonséquent, le déficit des Etatspartie de leur revenu et, par épargnent une plus grande suivantes. Les Américains prochains mois pour les raisons d'intérêt au cours des quelques voit une diminution des taux Dans l'autre camp, on pré-

Votre plan de relance

- dit le vieil adage. Tout plan, quel qu'il soit, vaut mieux que pas de plan du tout

lendemain qui ne vient Jamais. et envisaget l'avenir, la planification est trop souvent remise à un Pourtant, parce qu'il est si difficile pour quiconque de s'arrêter

ment l'occasion, ce qui présuppose une préparation soignée en ce qu'on appelle chance est plutôt le don de flairer et de saisir rapides'être trouvées au bon endroit au bon moment. En réalité, ce On dit de nombreuses personnes qu'elles ont de la chance de

en tout temps, où l'on se situe par rapport aux objectifs fixés au peu d'ambition. Un plan détaillé est un fameux moyen de savoir, saire le point, sortir de l'ornière de la récession et développer un Pourquoi établir un plan de relance? Tout simplement pour

facteurs ont jusqu'ici rendu votre entreprise prospère ou ané-Où commencer? Pourquoi ne pas essayer de déterminer quels

marché? Seront-ils appropriés aux besoins des temps noumesure ont-ils été rentables? Quelle est l'importance de leur - Quels biens et services sont les plus en demande? Dans quelle

trayante? la confiance qu'elle inspire? prix? la qualité? le service? l'emplacement? une publicité at-- Qu'est-ce qui a rendu mon entreprise concurrentielle? les

chapitres du financement, du personnel, des locaux, etc. priétaire et le dirigeant d'entreprise sur les besoins à satisfaire aux on peut toujours le rectifier en cours de route. Il renseigne le pro-Un plan de relance devrait porter sur trois ans. Trop long? Non,

Il sera axé sur la croissance. mum d'une reprise économique après une période de récession. gramme déjà en cours, avec le souci additionnel de tirer le maxi-Un plan de relance peut aussi être le prolongement d'un pro-

serviront à orienter votre plan de relance. agrandis? un nouvel emplacement? Les réponses à ces questions grand nombre de vendeurs? une publicité intensifiée? des locaux poursuit-on la croissance? Avec de nouveaux produits? un plus Une reprise créera des possibilités de croissance. Comment

nouveau que de planifier sa survie en période de récession. Il peut être aussi vital de planisser sa relance en période de re-

Tout plan vaut certes mieux que pas de plan du tout - et c'est

sont pour vous aussi Les programmes des gouvernements

chose? C'est bien possible. mentaux vous passent sous le nez? que vous ratez quelque Avez-vous parfois l'impression que les programmes gouverne-

moi. Et pourtant, c'est très souvent à nous qu'ils sont destinés. aux plus petits - Jamais à la bonne personne, c'est-à-dire vous ou programmes semblent habituellement s'adresser aux plus gros ou mentaux, mais prêtons-nous l'oreille? Pas suffisamment. Ces Nous entendons beaucoup parler de programmes gouverne-

nismes et sociétés d'État peuvent bouget vite - vous seriez pour voir des résultats. Pas toujours. Certains ministères, orgaqu'il faut des heures pour remplir les formulaires et des siecles mentaux, c'est qu'ils sont alourdis par la machine administrative, Une autre idée fausse qu'on se fait des programmes gouverne-

Une parcelle du pactole vous reviendrait-elle?

semblent pas le savoir plus que taux actuels. s'en vont-ils? Les experts ne relatives aux taux d'intérêt. Où teurs à la base des prédictions Ce sont là certains des facen vaut une autre Votre opinion

(Québec) H3C 3C3 Tél.: (514) 283-2749 loppement, Casier postal 6021, Station A, Montréal PROFIT\$ est publié par: La Banque fédérale de déve-

ISSN-0711-0316 Transmaginc. BFD. Il n'y a pas de liste d'envoi. Postes, dans le but de promouvoir les services de la prises canadiennes par l'entremise de la Société des PROFIT\$ est distribué gratuitement à toutes les entre-

Banque fédérale de développement

votre plan de relance CASE vous aidera à préparer

cession.» - Editorial de PROFITS, page 2. de renouveau que de planifier sa survie en période de réall peut être aussi vital de planifier sa relance en periode

service des entreprises, a rempli plus de 12 000 missions plus variées. Le programme CASE, i.e. Consultation au priétaires de PME ou administrateurs d'entreprises des Canada. Ce sont des retraités qui ont été eux-mêmes prodonne les activités de 1 600 conseillers indépendants au La Banque fédérale de développement (BFD) coor-

quement pour venir en aide aux entreprises en difficulté. rappeler que le programme n'a pas été mis sur pied uniment identifiés avec la solution de problèmes, il faut se Quoique les conseillers CASE soient plus habituelle-

rissantes ont demarre avec l'aide d'un conseiller CASE. sible pour les prévenir. Des centaines d'entreprises flostade de la planification, le conseiller CASE fera l'imposque les problèmes ne se manifestent ou, encore mieux, au Si on lui en donne la chance, i.e. si on l'appelle avant

rer un plan de relance vous permettant de participer à juste la personne qu'il vous faut pour vous aider à prépa-Actuellement, un conseiller CASE pourrait bien être

soins particuliers. qui choisira le conseiller répondant le mieux à vos beplus pour votre réunion avec le coordonnateur de CASE, de déplacement du conseiller. Il n'y a pas de frais non nimum de 4 heures. La BFD défraie le temps et les coûts 13,25\$ l'heure pour les honoraires du conseiller, avec midiennes de moins de 75 employés, à des prix d'aubaines: Ce service s'adresse à toutes les entreprises cana-

des recommandations précises. cherche nécessaire et vous prépare un rapport contenant blèmes concernés, votre conseiller CASE effectue la re-Après une étude approfondie des projets ou des pro-

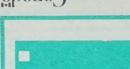
pas la marge d'erreur dont jouit la grande. ciété. La petite entreprise ne possède tout simplement site d'une petite entreprise qu'au succès d'une grande so-Une saine gestion est encore plus importante à la réus-

adresser à l'une des 93 succursales de la BFD, d'un océan tion financière, CASE peut être la solution. S.V.P. vous prenne de l'expansion ou qu'elle désire redresser sa situa-Que votre entreprise en soit à ses débuts, qu'elle



VOI. 2, NO 4 INDEX Printemps 1983

Pourcentage des manquants La Confédération de la publicité ... Les séminaires de la BFD ... Conférence du CIPE à Halifax La PME japonaise à l'avant-garde..... Ton premier million? Vas-y mollo! Lectures PROFITABLES.... Le traitement de textes secteur cooperatif CASE-C - Service de consultation au Un placement de capital de risque BFD. L'économie - Et les taux d'intérêt? - Les programmes gouv. Editorial - Votre plan de relance votre plan de relance CASE vous aidera à préparer



... rugirətni'l A

Information Cliniques Cours Séminaires CASE Capital-actions Prêts

Canada

Development Bank Federal Business

Banque fédérale de développement